

UNIVERSIDAD DE HUANUCO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS



TESIS

**“GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO y DESEMPEÑO LABORAL DE
LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DEL REGIMEN
LABORAL 276 DE LA UNIDAD DE GESTION EDUCATIVA LOCAL
TOCACHE DE LA REGION SAN MARTIN 2019”**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN
ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

AUTORA: Campos Diaz, Jaquelin

ASESOR: Linares Beraun, William Giovanni

HUÁNUCO – PERÚ

2021

U

D

H

**TIPO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:**

- Tesis (X)
- Trabajo de Suficiencia Profesional()
- Trabajo de Investigación ()
- Trabajo Académico ()

LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN: Gestión administrativa
AÑO DE LA LÍNEA DE INVESTIGACIÓN (2018-2019)

CAMPO DE CONOCIMIENTO OCDE:

Área: Ciencias Sociales

Sub área: Economía, Negocios

Disciplina: Negocios, Administración

DATOS DEL PROGRAMA:

Nombre del Grado/Título a recibir: Título
Profesional de Licenciada en Administración de
Empresas

Código del Programa: P36

Tipo de Financiamiento:

- Propio (X)
- UDH ()
- Fondos Concursables ()

DATOS DEL AUTOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 46522463

DATOS DEL ASESOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 07750878

Grado/Título: Maestro en gestión pública para el
desarrollo social

Código ORCID:

DATOS DE LOS JURADOS:

N°	APELLIDOS Y NOMBRES	GRADO	DNI	Código ORCID
1	Mercado Huertas, Janeth Rosemary	Licenciada en administración	22459383	0000-0002- 3906-6563
2	Blanco Tipismana, Jose Martin	Maestro en gestión y negocios, mención en gestión de proyectos	22474198	0000-0001- 7118-719X
3	Ingunza Nesterenko, Miguel Antonio	Maestro en ciencias administrativas con mención en gestión publica	22498710	0000-0003- 1497-8336

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Huánuco, siendo las **8:30 a.m. horas del día 13 del mes de agosto del año 2021.**, en el cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, se reunieron el sustentante y el Jurado Calificador mediante la plataforma virtual Google Meet, integrado por los docentes:

Lic. Janeth Rosemary Mercado Huertas	(Presidente)
Mtro. José Martín Blanco Tipismana	(Secretario)
Lic. Miguel Antonio Ingunza Nesterenko	(Vocal)

Nombrados mediante la Resolución N° 683-2021-D-FCEMP-PAAE-UDH, para evaluar la Tesis titulada: **“GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DEL REGIMEN LABORAL 276 DE LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL TOCACHE DE LA REGIÓN SAN MARTIN 2019”**, presentado por el Bachiller, **CAMPOS DÍAZ; Jakelin** para optar el **título Profesional de Licenciada en Administración de Empresas.**

Dicho acto de sustentación se desarrolló en dos etapas: exposición y absolución de preguntas; procediéndose luego a la evaluación por parte de los miembros del Jurado.

Habiendo absuelto las objeciones que le fueron formuladas por los miembros del Jurado y de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias, procedieron a deliberar y calificar, declarándolo (a) **Aprobada** con el calificativo cuantitativo de **14 (catorce)** y cualitativo de **Suficiente** (Art.47 - Reglamento General de Grados y Títulos).

Siendo las **9:59 horas del día 13 del mes de agosto del año 2021**, los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.



Lic. Janeth Rosemary Mercado Huerta

PRESIDENTE



Mtro. José Martín Blanco
Tipismana
SECRETARIO



Mtro. Miguel Antonio Ingunza
Nesterenko
VOCAL

DEDICATORIA

Esta Tesis va dedicada a Dios por darme la Vida, sabiduría y la perseverancia para continuar en este proceso tan importante de mi formación profesional.

A mi Madre que es mi motor y motivo de seguir impulsándome cada día, tu apoyo moral y sacrificios que me brindaste para poder continuar en mis propósitos. Y porque siempre confiaste en mí y nunca me abandonaste. Te quiero mamita.

A Luissanita Mariel Mallqui Campos, eres mi motivación de superación cada día, A tu corta edad me has enseñando tanto.

A mis hermanos y abuelita por estar siempre presentes en mi vida diaria, brindándome sus consejos y apoyo incondicional.

AGRADECIMIENTOS

El presente trabajo agradezco a Dios por ser mi guía y acompañarme en el transcurso de mi vida, brindándome paciencia y sabiduría para culminar con éxito mis metas propuestas.

A todo el personal Administrativo y en especial al JEFE DE OPERACIONES de la UGEL-TOCACHE por la oportunidad de brindarme las informaciones correspondientes y compartieron sus conocimientos; lo cual han hecho que ésta investigación se realice con éxito.

Agradecemos a nuestros docentes de la Escuela de Administración de Empresas de la Universidad de Huánuco, por haber compartido sus conocimientos a lo largo de la preparación de nuestra profesión, de manera especial, al Mg. GIOVANNI LINARES BERAUN asesor de la presente investigación, quien ha guiado con su paciencia, y su rectitud como docente y su valioso aporte para nuestra investigación.

ÍNDICE

DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTOS	III
ÍNDICE	IV
ÍNDICE DE TABLAS	VII
ÍNDICE DE GRÁFICOS	IX
RESUMEN	XI
ABSTRACT	XII
INTRODUCCIÓN	XIII
CAPÍTULO I	15
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	15
1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	15
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	17
1.2.1 Problema General	17
1.2.2 Problemas Específicos	17
1.3 OBJETIVO GENERAL	18
1.4 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	18
1.5 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	18
1.6 VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN	19
CAPÍTULO II	19
MARCO TEORICO	20
2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	20
2.2 BASES TEÓRICAS	21
2.2.1. Gestión del Talento Humano	21
2.2.2 Desempeño Laboral	29

2.3 DEFINICIONES CONCEPTUALES	34
2.4 SISTEMA DE HIPÓTESIS	36
2.4.1 Hipótesis General	36
2.4.2 Hipótesis Específicos	37
2.5 SISTEMA DE VARIABLES	37
2.5.1 Variable Independiente	37
2.5.2 Variable Dependiente	37
2.6 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	38
CAPÍTULO III	39
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	39
3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN	39
3.1.1 Enfoque	39
3.1.2 Alcance o nivel	39
3.1.3 Diseño	39
3.2 POBLACIÓN Y MUESTRA	39
3.2.1 Población	39
3.2.2 Muestra	40
3.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	40
3.3.1 Técnicas	40
3.3.2 Instrumentos	40
3.3.3 Técnicas para el Procesamiento y Análisis de la Información	41
CAPÍTULO IV	42
RESULTADOS	42
4.1 PROCESAMIENTO DE DATOS DEL CUESTIONARIO DIRIGIDO A LOS TRABAJADORES	42
4.2 Presentación de los resultados de la entrevista efectuada a los directivos de la Unidad de Gestión educativa local Tocache de la Región San Martin	63

CAPÍTULO V.....	64
DISCUSION DE RESULTADOS.....	64
5.1. CONTRASTACIÓN DE LOS RESULTADOS DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	64
CONCLUSIONES	66
RECOMENDACIONES.....	68
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	69
ANEXOS	72

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. ¿Ud. ingreso a trabajar a esta institución mediante una convocatoria?	42
Tabla 2. ¿Ud. ingreso a trabajar a esta institución a través de la recomendación de un conocido?	43
Tabla 3. ¿Luego de presentar su currículum vitae Ud. pasó solamente por una evaluación?	44
Tabla 4. ¿Luego de presentar su currículum vitae Ud. pasó por 2 o más evaluaciones?.....	45
Tabla 5. ¿La o las evaluaciones que tuvo que rendir para ingresar a laborar fueron muy exigente?	46
Tabla 6. ¿Luego de pasar las evaluaciones, cuando ingresó, lo capacitaron para las funciones que iba a desempeñar?	47
Tabla 7. ¿Durante el tiempo que viene laborando ha recibido algún incentivo por hacer mejor su trabajo?	48
Tabla 8. ¿Durante el tiempo que viene laborando ha recibido algún documento que lo felicite por su labor?	49
Tabla 9. ¿Considera usted que la remuneración que percibe, justifica el esfuerzo y dedicación que le brinda a la institución?	50
Tabla 10. ¿En pocas palabras se siente satisfecho con la remuneración que percibe?	52
Tabla 11. ¿El director ha facilitado alguna capacitación en el último año para los trabajadores?.....	53
Tabla 12. ¿Ha recibido de parte de la UGEL capacitaciones que ahora le permiten hacer mejor su trabajo?	54
Tabla 13. ¿Cuándo se establecen nuevas normas, reglamentos, o nuevos procedimientos, la UGEL pone en conocimiento de los trabajadores?	55

Tabla 14. ¿Son constante las ocasiones en las que los trabajadores tienen la oportunidad de confraternizar?	56
Tabla 15. ¿Considera Ud. que en general los trabajadores de la UGEL desperdician recursos como papel, útiles de escritorio, materiales?	57
Tabla 16. ¿Considera Ud. que en general los trabajadores de la UGEL dedican mucho tiempo actividades, como chatear en el Facebook, WhatsApp, etc.?.....	58
Tabla 17. ¿Considera Ud. que algunos trabajadores demoran demasiado en dar trámite a los documentos?	60
Tabla 18. ¿Considera Ud. que la UGEL, cumplió con alcanzar todos los objetivos, propuestos para el año anterior?	61
Tabla 19. ¿La cantidad de atenciones que realiza cada trabajador es bastante alto comparado al año anterior?.....	62

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. ¿Ud. ingreso a trabajar a esta institución mediante una convocatoria?.....	42
Gráfico 2. ¿Ud. ingreso a trabajar a esta institución a través de la recomendación de un conocido?	43
Gráfico 3. ¿Luego de presentar su currículum vitae Ud. pasó solamente por una evaluación?	44
Gráfico 4. ¿Luego de presentar su currículum vitae Ud. pasó por 2 o más evaluaciones?	45
Gráfico 5. ¿La o las evaluaciones que tuvo que rendir para ingresar a laborar fueron muy exigente?	46
Gráfico 6. ¿Luego de pasar las evaluaciones, cuando ingresó, lo capacitaron para las funciones que iba a desempeñar?	48
Gráfico 7. ¿Durante el tiempo que viene laborando ha recibido algún incentivo por hacer mejor su trabajo?	49
Gráfico 8. Tabla 8. ¿Durante el tiempo que viene laborando ha recibido algún documento que lo felicite por su labor?	50
Gráfico 9. ¿Considera usted que la remuneración que percibe, justifica el esfuerzo y dedicación que le brinda a la institución?	51
Gráfico 10. Tabla 10. ¿En pocas palabras se siente satisfecho con la remuneración que percibe?	52
Gráfico 11. ¿El director ha facilitado alguna capacitación en el último año para los trabajadores?	53
Gráfico 12. Tabla 12. ¿Ha recibido de parte de la UGEL capacitaciones que ahora le permiten hacer mejor su trabajo?	54
Gráfico 13. ¿Cuándo se establecen nuevas normas, reglamentos, o nuevos procedimientos, la UGEL pone en conocimiento de los trabajadores?	56
Gráfico 14. Tabla 14. ¿Son constante las ocasiones en las que los trabajadores tienen la oportunidad de confraternizar?	57

Gráfico 15. ¿Considera Ud. que en general los trabajadores de la UGEL desperdician recursos como papel, útiles de escritorio, materiales?	58
Gráfico 16. ¿Considera Ud. que en general los trabajadores de la UGEL dedican mucho tiempo actividades, como chatear en el Facebook, WhatsApp, etc.?.....	59
Gráfico 17. ¿Considera Ud. que algunos trabajadores demoran demasiado en dar trámite a los documentos?	60
Gráfico 18. ¿Considera Ud. que la UGEL, cumplió con alcanzar todos los objetivos, propuestos para el año anterior?	61
Gráfico 19. ¿La cantidad de atenciones que realiza cada trabajador es bastante alto comparado al año anterior?	62

RESUMEN

La presente investigación tuvo por objetivo medir la relación entre la Gestión del Talento Humano y el Desempeño Laboral de los trabajadores administrativos del Régimen Laboral 276 de la Unidad de Gestión Educativa local Tocache de la Región San Martín 2019, esta investigación es de tipo descriptivo, el enfoque es cuantitativo, alcance y el diseño es descriptivo correlacional, donde la variable independiente es la Gestión del Talento Humano y la variable dependiente es el Desempeño Laboral. La población está conformada por el total de los trabajadores administrativos del Régimen Laboral 276 (24 trabajadores) de la Unidad de Gestión Educativa local Tocache de la Región San Martín quienes vienen laborando en las diferentes áreas, los cuales tienen diferentes niveles de instrucción (profesionales, auxiliares y técnicos). Donde la muestra será la misma población. ($N = n$).

Para efectos de realizar la contrastación de la hipótesis se ha utilizado el programa SPSS versión 22, a través del coeficiente de Pearson logrando obtenerse el resultado de que la correlación es positiva, siendo un 0.627 y el valor de significancia es 0.000, en ese aceptamos la Hipótesis alternativa (H_i) y se rechaza la hipótesis nula (H_o); y decimos decir que la Gestión de Talento Humano se relaciona de manera positiva con el desempeño laboral de la unidad de Gestión Educativa local Tocache de la Región San Martín 2019.

ABSTRACT

The objective of this research was to measure the relationship between the Management of Human Talent and the Labor Performance of the administrative workers of the Labor Regime 276 of the Tocache Local Educational Management Unit of the San Martin Region 2019, this research is descriptive, the approach is quantitative, the scope and the design are descriptive correlational, where the independent variable is Human Talent Management and the dependent variable is Work Performance. The population is made up of the total number of administrative workers of the Labor Regime 276 (24 workers) of the local Tocache Educational Management Unit of the San Martin Region who have been working in different areas, which have different levels of instruction (professionals, auxiliaries and technicians). Where the sample will be the same population. ($N = n$).

For the purposes of testing the hypothesis, the SPSS version 22 program has been used, through the Pearson coefficient, obtaining the result that the correlation is positive, being 0.627 and the significance value is 0.000, in which we accept the Alternative hypothesis (H_i) and the null hypothesis (H_o) is rejected; and we say that Human Talent Management is positively related to the work performance of the local Tocache Educational Management unit of the San Martin Region 2019.

INTRODUCCIÓN

La presente tesis lleva como título: “Gestión del Talento Humano y Desempeño Laboral de los Trabajadores Administrativos del Régimen Laboral 276 de la Unidad de Gestión Educativa Local Tocache de la Región San Martín 2019”. Buscó analizar si la gestión del talento humano que realiza la Unidad se relaciona con el desempeño de los trabajadores administrativos. Esta tesis fue elaborada tomando en cuenta los lineamientos de grados y títulos de la Escuela de Administración de Empresas de la Universidad de Huánuco

El presente trabajo de investigación está dividido en cinco capítulos bien estructurados los cuales se detallarán a continuación:

Capítulo I: En este capítulo se realizó la descripción del problema, la formulación del problema general y los problemas específicos, el planteamiento del objetivo general y los objetivos específicos; así como, la justificación y la viabilidad de la investigación.

Capítulo II: En esta parte se menciona el marco teórico, que ayuda a dar a conocer y sustentar el problema en estudio, el capítulo está conformado por los antecedentes internacionales, nacionales y locales relacionados a las variables de estudio; así mismo, se mencionan las bases teóricas donde se encuentran aportes de autores importantes, también se dan a conocer las definiciones conceptuales de los términos básicos, a su vez se estructura el sistema de hipótesis y sistema de variables generales y específicos, finalmente se realizó la Operacionalización de variables donde se especificó las dimensiones, indicadores y los ítems.

Capítulo III: En este capítulo se menciona el tipo de la investigación en el cual resaltan el enfoque de la investigación, el alcance o nivel y el diseño; también se enmarca la población y la muestra, a su vez se mencionan las técnicas e instrumentos para la recolección de datos, así como para su análisis e interpretación.

Capítulo IV: En este capítulo se realizó el procesamiento de los datos de las encuestas aplicadas mediante el programa SPSS, la contrastación de la hipótesis general y las hipótesis específicas.

Capítulo V: Aquí se discute los resultados obtenidos con los antecedentes y bases teóricas. Las conclusiones a las que se arribó y las recomendaciones propuestas de la tesis permitirán a la Unidad de Gestión Educativa local Tocache tomar medidas que permitirán un mejor desempeño laboral de los trabajadores Administrativos de dicha entidad.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

Con el propósito de obtener una buena gestión del talento humano se requiere de una labor conjunta, familia, escuela y nación, debido a que de una u otra forma tienen que ver con el proceso formativo de la persona. Lengua M. (2008)

La gestión del talento humano es un conjunto de actividades importantes de toda organización y más que un conjunto de acciones, obedece a un proceso integrador, de ésta manera la administración del recurso humano, tendrá como finalidad proporcionar a los encargados de las áreas de recursos humanos y a todo el personal, de las competencias, habilidades y destrezas necesarias para la realización de sus labores, integrar la gestión humana a la gestión general de la organización, analizar, formular la aplicación de políticas de recursos humanos para toda la organización; y visualizar a toda la organización desde una perspectiva sistémica y multidimensional en la que se encuentren también integradas diferentes tendencias, estrategias y técnicas de gestión humana. Dolan (2007).

En la coyuntura actual en la que la globalización y los cambios tecnológicos, la función del talento humano y el proceso de evaluación de desempeño, resultan siendo un reto en los escenarios modernos y termina siendo inevitables para una organización. Más aún si nos encontramos en un escenario competitivo, en el que la competencia no solamente es a nivel local, sino también a nivel internacional, la formación del trabajador se considera ya como una inversión para el cumplimiento de los objetivos y metas. Bedoya, E. (2005).

El 18 de Marzo de 1976 se inicia en la ciudad de Tocache el funcionamiento del Núcleo Educativo Comunal NEC N° 11, bajo la Dirección de su primer Director el Prof. Darwin Meza Pérez. Siguieron

luego muchos directores, tales como el profesor Eduardo Germany Terrones, el Prof. Edinson Barrera Velásquez entre otros.

En 1988 mediante Resolución Ministerial Nº 513-88-E.D. se constituye en Unidad de Servicios Educativos U.S.E., teniendo como Director al Prof. Julián F. Olivera Núñez, luego a los profesores Jorge A. Tarazona Gabancho, Robert Mera Ramírez.

Con R.D.R. Nº 0591 de fecha 17 de Agosto de 1993 se aprueba el Cuadro de Asignación de Personal conformada por 50 trabajadores entre Director, Directores de Áreas, Especialistas, Técnicos y Auxiliares.

En el mismo documento se eleva a la categoría de Sub Región de Educación Tocache, cumpliendo para este hecho, gran importancia las gestiones del entonces Director Regional de Educación de San Martín, el Profesor Linorio Hernández Escalante; entre otras razones primó la ubicación geográfica muy distante de la ciudad de Moyobamba actual capital de la Región.

Las precarias condiciones de las vías de comunicación y la especial situación socio-económica de la provincia, contribuyeron para la creación de la Sub Región de Educación Tocache.

En el año 1996 se inauguró el local de esta sede institucional, edificación realizada en el distrito de Tocache. El primer Director Sub Regional de Educación de Tocache fue el Prof. Wilder Lavi Paredes. La Unidad de Gestión Educativa Local – Tocache, continua con la prestación de servicios educativos en todos los niveles y modalidades en un total de 261 instituciones educativas, con la participación de 1 134 docentes, 67 auxiliares de educación y 160 administrativos, a una población constituida por 21 834 alumnos aproximadamente, contados en los distritos de Tocache, Uchiza, Nuevo Progreso, Shunté y Pólvora, en todos los niveles y programas.

Desde el 02 de setiembre del 2003 la denominación del organismo descentralizado es UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL –

ALTO HUALLAGA TOCACHE, siendo una de las Unidades Ejecutoras de la Región San Martín existentes a la fecha.

Actualmente en la UGEL-ALTO HUALLAGA TOCACHE, se puede apreciar que existen problemas que se presentan en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos, es necesario determinar si la selección del personal es la mas adecuada, si la recompensa al personal a través de reconocimientos, incentivos o remuneraciones se ven reflejados en el desempeño laboral, si es que se desarrollan acciones para el desarrollo del personal, a través de capacitaciones, o socializaciones de los objetivos, metas o planes de trabajo se vinculan con el desempeño laboral. Por ello es necesario analizar los factores antes mencionados en su relacion con la eficiencia en el uso de los recursos, el cumplimiento de metas y objetivos con eficacia, analizando el volumen de atenciones que se realizan en ésta Unidad de Gestión Educativa Local materia de la presente investigación.

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1 Problema General

¿De qué manera la Gestión del talento humano se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Régimen Laboral? 276 de la unidad de gestión educativa local Tocache de la Región San Martín 2019?

1.2.2 Problemas Específicos

- ¿De qué manera la selección del personal se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la unidad de gestión educativa local Tocache de la Región San Martín 2019?
- ¿De qué manera la recompensa al personal se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la unidad de

gestión educativa local Tocache de la Región San Martín 2019?

- ¿De qué manera el desarrollo del personal se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la unidad de gestión educativa local Tocache de la Región San Martín 2019?

1.3 OBJETIVO GENERAL

Determinar la relación de la Gestión del talento humano con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Reg. Laboral 276 de la unidad de gestión educativa local Tocache de la Región San Martín 2019.

1.4 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Determinar la relación de la selección del personal con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la unidad de gestión educativa local Tocache de la Región San Martín 2019.
- Determinar la relación de la recompensa al personal con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la unidad de gestión educativa local Tocache de la Región San Martín 2019.
- Determinar la relación del desarrollo del personal con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la unidad de gestión educativa local Tocache de la Región San Martín 2019.

1.5 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

- Practica

Esta investigación se desarrolló en la unidad de gestión educativa local Tocache de la Región San Martín usando técnicas y metodologías, a su vez se emplearon instrumentos

que nos permitió organizar los datos a recolectar y examinar sus resultados.

- **Teórica**

Mediante la presente investigación se aporta un conjunto de conocimientos teóricos sistematizados, que permitieron orientar en la recolección de datos y en los procesos de análisis de resultados para el desarrollo de futuras investigaciones de similar carácter.

- **Metodológica**

En la presente investigación se empleó la metodología investigativa científica en el planteamiento del problema, marco teórico, resultados, conclusiones y sugerencias, puesto que los procedimientos y técnicas que se utilizaron en esta investigación cuentan con la validez metodológica y confiabilidad.

- **Relevancia**

La importancia de la presente investigación estará constituida por la relevancia de la obtención de los hallazgos que se puedan obtener en el estudio y de acuerdo a las conclusiones a las que se puedan llegar.

1.6 VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Este proyecto de investigación resultó viable porque se contó con los recursos humanos, financieros y materiales necesarios. Así también el acceso a la información que permitió que el proyecto de investigación sea viable.

CAPÍTULO II

MARCO TEORICO

2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

I) Internacionales

García O. (2013) En la investigación realizad: *“Análisis De La Gestión Del Recurso Humano Por Competencias y su Incidencia En El Desempeño Laboral Del Personal Administrativo Y De Servicios Del Instituto Superior Pedagógico Ciudad de San Gabriel”*, realizada en la Politécnica Estatal Del Carchi Tulcán – Ecuador, llega a las siguientes conclusiones:

CONCLUSIONES:

- 1 No se establecieron parámetros para el ingreso de personal a la institución, que determinen el perfil que se requiere y a la vez garanticen un buen desempeño en el desarrollo de sus funciones; como lo manifiesta el 82% del personal encuestado y la persona que se encarga del talento humano.
- 2 La gestión del talento humano en la institución no está en una estructura bajo procesos que conduzcan a aprovechar el potencial recurso humano con el que dispone; únicamente se realizan acciones aisladas para estos propósitos; durante la entrevista se verificó que no existe el departamento de recursos humanos con instrumentos técnicos.
- 3 El proceso de reclutamiento y selección del personal no se hace de manera técnica con instrumentos que permitan evaluar los conocimientos, habilidades y actitudes de los postulantes, y así seleccionar al mejor candidato. Por lo que entonces la selección del personal discrecional, el 64% del personal participante así lo indica.

4 No están definido los planes de capacitación y desarrollo que estén acordes a las necesidades institucionales que favorezcan a consolidar los conocimientos específicos para el desarrollo de actividades, así como para el fortalecimiento de habilidades. Durante la encuesta y la revisión documental se verifica la ausencia de este plan.

2.2 BASES TEÓRICAS

2.2.1. Gestión del Talento Humano

Chiavenato (2009) La Gestión del talento humano vienen a ser todas las políticas y prácticas que son necesarias para dirigir los aspectos de los cargos gerenciales que van a estar ligados a las personas o recursos, incluidos dentro de ello aspectos como: reclutamiento, selección, capacitación, recompensas y evaluación de desempeño.

Así también el autor resalta que: “la gestión del talento humano es una herramienta estratégica, indispensable para enfrentar los nuevos desafíos que impone el medio. Es impulsar a nivel de excelencia las competencias individuales de acuerdo a las necesidades operativas donde se garantiza el desarrollo y administración del potencial de las personas “de lo que saben hacer” o podrían hacer”.

Vásquez (2008) Nos dice que: La gestión del talento humano es una actividad que depende menos de las jerarquías, órdenes y mandatos. También indica que la importancia de una participación de la empresa en el que se debe formar una serie de medidas, como el compromiso de los trabajadores de la empresa donde se implica formar una serie de medidas como el compromiso de los trabajadores, con los objetivos empresariales y el correspondiente pago de salarios, esto conllevará a, un trato justo a éstos y una formación profesional.

Chiavenato (2009): Nos dice que, en el contexto de la administración de recursos humanos, va a estar conformada por

las personas y las organizaciones. Los individuos pasan buena parte de su vida trabajando en organizaciones, estas van a depender de ellas para funcionar y alcanzar sus propósitos. Así también, el trabajo requiere esfuerzo y ocupa el tiempo de las vidas de las personas, quienes dependen del trabajo para su subsistencia y éxito personal.

También éste autor nos dice que, dado el contexto, resulta difícil separar el comportamiento de las personas del de las organizaciones. Las organizaciones operan por medio de las personas, quienes las forman y deciden y actúan en su nombre. Se establecen a través de diferentes términos a las personas que laboran en las organizaciones, como: trabajadores, empleados, oficinistas, personal y operadores tal cual les dan ese trato. También pueden llamarlas recursos humanos, colaboradores, asociados, si las tratan como tales. El nombre que las organizaciones dan a los cargos, refleja en sí el grado de importancia que tienen para ellas. Aun en estos tiempos hay organizaciones que clasifican a su personal en trabajadores contratados por mes y por hora para separar al que trabaja en las oficinas y en las fábricas. Otras por su parte llegan a incurrir en el absurdo calificativo de mano de obra directa o indirecta. Entonces, la designación que las organizaciones dan a las personas que laboran en ellas tiene un significado importante, debido a que ello indica el papel y el valor que atribuyen a las personas.

Importancia de la Gestión del talento humano

De acuerdo a F. Castillo (2017) la Gestión del Talento Humano es vista como algo secundario o poco importante. El interés principal de las áreas responsables en algunas instituciones se ha delimitado al manejo de las planillas, files de personal y las relaciones colectivas de trabajo. Todavía existen algunas organizaciones funcionando de esta forma tradicional. Las personas pasamos gran cantidad de horas en el trabajo. Y

desarrollo personal está ligado al desarrollo en el trabajo. En éste desarrollo integral se entiende que consiste en aprender cosas nuevas, sino también en desarrollar habilidades y otras destrezas. La Gestión del Talento Humano, es en un factor crucial, pues si el éxito de las instituciones y organizaciones dependen en gran parte de que las personas pueden hacer y cómo lo hacen, entonces la inversión en las personas puede generar grandes beneficios. Es de esta forma que un área como, Recursos Humanos se vuelve un socio estratégico de todas las demás áreas, de mejorar el trabajo en equipo y a la organización radicalmente. Esa es su finalidad: Que los colaboradores se desarrollen integralmente de manera personal y grupal, y así conseguir el desarrollo de la organización. F. Castillo (2017) La Gestión del Talento Humano está más allá de la Administración de las Personas, está orientada a la Gestión o Administración con las Personas. Su propósito es: lograr que las personas se sientan socias de la organización, sean partícipes del desarrollo continuo a de manera personal y organizacional y que protagonicen el cambio y las mejoras. Para tener en cuenta el rol que asume RRHH, los encargados de RRHH, requieren también desarrollar algunas competencias:

1. Conocimiento de la Organización. - Conocer los índices del éxito organizacional que ilustren las relaciones entre la inversión de RRHH y el impacto en la organización. El éxito no se mide mediante sus actividades, sino en los resultados. Cuando a los directivos se les especifica qué prácticas de RRHH podrían mejorar la calidad de la gestión y qué resultados podrían esperarse, se muestran favorables a invertir en los RRHH.

2. Puesta en marcha de prácticas de Recursos Humanos. - Debe ser capaz de establecer qué prácticas permiten tener una mayor rentabilidad sobre la inversión, o cuáles impactan más en los trabajadores.

3. Gestión cultural. - Si una organización con muchas quejas por parte de sus usuarios, busca mejorar el servicio, para que los

clientes tengan un trato cálido y rápido, deberá realizar este cambio estratégico a través de un cambio cultural. Par lo cual tendrá que orientar las políticas al desarrollo de una competencia clave: **orientación al cliente**. Los encargados de RRHH serían los llamados a trabajar en las áreas críticas y diseñar la mejora de los procesos. También, podría considerarse el aporte de los usuarios en los procesos de mejora, en el diagnóstico, como en las sugerencias.

4. Gestión del cambio. -. Los sistemas de RRHH pueden llegar a ser obstáculos o facilitadores del cambio rápido en la empresa. Los encargados de RRHH deben comprender los elementos que influyen y la situación especial de sus organizaciones para que puedan responder de la mejor manera a las demandas y problemas que puedan surgir

5. Credibilidad personal. - Los profesionales que tienen además una competencia de gestión del conocimiento son cada vez más apreciados. Y teniendo en cuenta la realidad de las instituciones y empresas públicas y privadas en América Latina, en algunos casos es poco probable aplicar algunos de los conceptos modernos de Gestión del Talento Humano, pero, no obstante, es necesario conocer y aprender de las mejores estrategias que han permitido a otras organizaciones elevar el desarrollo humano, ello es posible, en medio de las crisis en que vivimos, añadir mejoras y desarrollar herramientas nuevas de gestión.

2.2.1.1 Dimensiones de la Gestión del Talento Humano

- **Selección del personal**

(Chiavenato, 2008) Nos dice que la selección del personal funciona como un filtro que sólo permite ingresar a la organización a algunas personas, las que cuentan con las características esperadas. Un concepto popular nos dice que la selección consiste en elegir a la persona indicada

para el puesto correcto en el momento oportuno. Dicho de una manera más general, la selección busca, de entre todos los candidatos, a los que sean más adecuados para los cargos se necesitan cubrir en la organización, y el proceso de selección, busca mantener o aumentar la eficiencia y el desempeño humano y también la eficacia de la organización. En sí, lo que está en juego es el capital intelectual que la organización debe mejorar.

(Salis, Segundo 2016) Cuando analizamos que en la antigüedad el hombre tuvo la necesidad de seleccionar a los animales que reunieran las mejores características para satisfacer sus necesidades de alimento.

- Los espartanos seleccionaban hombres de mayor altura.
- Los esclavos de color, eran seleccionados para trabajos rudos, (como trabajo en el campo; cultivo del algodón).
- Las jóvenes apacibles y tranquilas, durante la edad media eran seleccionadas para damas de compañía.

Antiguamente en las organizaciones se basaban en:

- Observaciones.
- Datos subjetivos (El dueño se equivocaba al elegir al candidato porque “le cae bien”).
- Forma intuitiva.
- Emotiva (Equivocaciones al contratar trabajadores y actuar en forma emotiva en vez de objetiva).

(Salis, Segundo 2016) Dice que la selección de personal tiene un rol importante en las organizaciones, una de esas áreas es la Psicología Industrial, en la primera guerra mundial es donde se crea la necesidad de seleccionar al personal de dicha operación. Más adelante durante la revolución industrial, las organizaciones seleccionaban a su personal teniendo en cuenta solamente las observaciones y datos subjetivos, por ello que puede decirse que

era intuitiva y era realizado por un supervisor; a raíz de la revolución industrial las organizaciones tuvieron un gran crecimiento y por lo tanto esto generó una mayor complejidad en su manejo, con el propósito de hallar solución Frederick Taylor propuso un modelo basado en el Principio de la División del trabajo a través del cual buscaba reunir actividades de la misma naturaleza, de esta manera propuso que el Reclutamiento quedara centralizado para obtener mejores resultados, y surgieron las llamadas “Oficinas de Selección” después influyó en la idea de un área dedicada específicamente a la administración de los recursos humanos.

La selección hoy que buscan las empresas.

(Salis, Segundo 2016) Con procesos de selección cada vez más sofisticados. Las empresas están dejando de lado a los antiguos paradigmas, además de la búsqueda de colaboradores y ejecutivos a través del internet, como también con procedimientos que antiguamente hubieran sido considerados extraños por las áreas de recursos humanos.

Otras empresas consultoras decidieron cambiar sus procesos de selección a experiencias de aprendizaje. Mediante los ejercicios son expuestos a casos reales del negocio.

Carolina Lafrentz, directora de Recursos Humanos de KPMG Chile, dice que establecieron un mecanismo que es un curso para encontrar al mejor.

De esa manera deben resolver diversas situaciones y exponer sus habilidades vía presentaciones reales.

- **Recompensas del personal**

De acuerdo a (Chiavenato, 2008). La recompensa es una retribución, premio o reconocimiento por los servicios de alguien. Una recompensa es un factor fundamental para conducir a los individuos en términos de retribución, realimentación o el reconocimiento de su desempeño en la organización.

La Remuneración. - Rojas Medrano (2017) El gerente de una entidad privada o pública, cumple de acuerdo al pago de su sueldo, por haber realizar una labor física o intelectual, este acto se le llama comúnmente remuneración, pago o sueldo, que viene de la frase latina solárium, la que deriva de sal, debido a que antiguamente con ello se hacían ciertos pagos. El termino salario sigue hasta hoy, la palabra remuneración es el pago que se hace al servidor público o privado, el termino salario viene a ser ganancia o remuneración. Sea cual, su concepto es obtener en efectivo lo fijado por la legislación nacional, por el dueño ó representante de la entidad pública, todo esto conforme de acuerdo a como firmaron ambas partes el contrato de trabajo.

- **Desarrollo del personal**

Para (Chiavenato, 2008), el desarrollo de personal es únicamente proporcionarle a los trabajadores información para que aprendan nuevos conocimientos, habilidades y destrezas y, de esta forma, sean más eficientes en lo que hacen. Facilitarles la información básica para que aprendan nuevas actitudes, ideas y conceptos y para que cambien sus hábitos y comportamientos y ser más eficaces en lo que hacen.

Para Machicao (2007) el desarrollo del personal es “el crecimiento personal que tiene como objetivo un camino de innovación y excelencia personal, y que eso implica un autoconocimiento, autorrealización y que se traslada a la obtención de una vida con bienestar personal, familiar, laboral y social”. Así mismo el autor nos dice que es el progreso individual, mediante una práctica de interacción personal mediante la cual los participantes, despliegan, y perfeccionan habilidades para la comunicación abierta y directa.

- **Capacitación**

De acuerdo a (Chiavenato, 2008). La capacitación está relacionada al conocimiento. En la actual era del conocimiento, es el recurso más importante. Y, por ello se puede decir que el conocimiento es fundamental, por eso la productividad del conocimiento es la llave del desarrollo.

Capacitaciones. También Machicao (2007) nos dice: que las capacitaciones para el desempeño laboral son un proceso a corto plazo, a través del cual se utiliza un procedimiento planeado, sistemático y organizado, que tiene un conjunto de acciones educativas y administrativas, que buscan el cambio y mejoramiento de conocimientos, habilidades y actitudes del personal, para generar mejores niveles de desempeño, de acuerdo a las exigencias del puesto

Prevención de la obsolescencia. Machicao (2007). Al respecto, no dice que: Los esfuerzos continuos de capacitación del empleado es importante para mantener

actualizados a los colaboradores sobre los avances actuales en sus respectivas labores.

2.2.2 Desempeño Laboral

Para Jiménez (2007) la evaluación del desempeño es el proceso por el cual se diagnostica el rendimiento del empleado. La mayor parte de los empleados buscan conseguir retroalimentación sobre la manera en que realizan sus labores sus actividades. También los mandos necesitan saber el nivel de eficacia y eficiencia de sus colaboradores, por ello se hace imprescindible evaluar su desempeño individual para decidir qué hacer en el medio y largo plazo.

De acuerdo a Chiavenato (2008). El desempeño es la eficacia del personal que presta sus servicios dentro de las organizaciones, trabajando el colaborador con una gran labor y satisfacción laboral. De tal forma que, el desempeño laboral de las personas depende de su comportamiento y también de los resultados que pueda obtener”. De ésta manera son necesarios aspectos tales como: la eficiencia, calidad y productividad con las que desarrolla las actividades asignadas en un tiempo determinado, la disciplina laboral (el aprovechamiento de la jornada de trabajo, el cumplimiento de las reglas de seguridad y salud en el trabajo, las especificaciones en los puestos de trabajo) y las cualidades personales que se necesitan de quien se desempeñe en determinadas ocupaciones o cargos.

También tenemos a las expectativas, resultados y comportamiento en el Trabajo. Este modelo se basa en

cuatro aspectos que son referenciales sobre el Comportamiento en las organizaciones.

Primer supuesto: El comportamiento va a depender de la combinación de fuerzas entre los individuos y en el ambiente.

Segundo supuesto: Las personas toman decisiones consientes sobre su comportamiento.

Tercer supuesto: Las personas manifiestan diversas necesidades, deseos y metas.

Cuarto supuesto: Las personas toman entre diversas opciones de comportamientos, fundamentando sus expectativas de que dicho comportamiento les produzca el resultado esperado.

Estos están condensados en el modelo de expectativas, cuyos componentes principales son:

Esperanza de éxito en el desempeño: Stoner (1994) manifiesta que las personas esperan ciertas consecuencias de su comportamiento. Estas expectativas, a su vez, van a afectar su decisión sobre cómo deben ser. Un trabajador que piensa exceder las cuotas de ventas puede esperar felicitaciones, bonos, ninguna reacción, incluso hostilidad de sus colegas.

Para Bittel, (2000). El desempeño está influenciado por las expectativas que tiene el colaborador sobre el trabajo, su actitud hacia los logros y su deseo de armonía. Por tanto, el desempeño se relaciona o vincula con las habilidades y conocimientos que apoyan las acciones del

trabajador, en pro de consolidar los objetivos de la empresa.

Ghiselli (1998). El desempeño está influenciado por cuatro factores: la motivación, habilidades y rasgos personales; claridad y aceptación del rol; oportunidades para realizarse. La importancia de este enfoque reside en el hecho que el desempeño del colaborador está ligado a las actitudes y aptitudes que éstos tengan y en función a los objetivos que se quieran alcanzar, delineados en políticas, normas, visión y misión de la organización.

Robbin, (2006) señala que el desempeño laboral es el rendimiento laboral y la forma como actúa el trabajador cuando realiza las funciones y principales tareas que exige su cargo, en el contexto específico en el que se desarrolla, a través de podrá demostrar su idoneidad.

Es en el desempeño de sus labores donde el colaborador muestra las competencias laborales alcanzadas que son como un sistema, conocimientos, habilidades, experiencias, sentimientos, actitudes, motivaciones, que permiten alcanzar los resultados que se esperan, de acuerdo a las exigencias de la organización.

También, Robbins (2006) “afirma que el término desempeño laboral es lo que en realidad realiza el trabajador, y no solamente lo que sabe hacer, por lo que resulta importante: las aptitudes (la eficiencia, calidad, productividad, eficacia, con que desarrolla las actividades laborales asignadas en un tiempo determinado) el comportamiento de la disciplina, (el aprovechamiento del tiempo, el cumplimiento de las normas de seguridad y salud en el trabajo, las específicas de los puestos de

trabajo) y las cualidades personales que se requieren en el desempeño de determinadas ocupaciones y cargos, por ello la idoneidad demostrada”.

Idoneidad demostrada

Robbins, (2006) Señala que la idoneidad demostrada es el principio por el que se maneja la administración para determinar el ingreso de los trabajadores al puesto de trabajo, su permanencia y promoción, el unirlos a cursos de capacitación y desarrollo. La idoneidad es el análisis integral de los requisitos generales que son:

- Realización del trabajo con eficiencia, calidad y productividad requeridas.
- Experiencias y conocimientos demostrados en los resultados concretos obtenidos en su trabajo.
- El cumplimiento de las normas de conducta y disciplina establecidas y las específicas de los puestos de trabajo y de características personales que se exigen en el desempeño de determinadas ocupaciones o cargos.
- La demostración de habilidades y de la capacitación adquirida en el desempeño de los cargos establecidos. Solo se exigirá la calificación formal a través de los certificados de estudios o títulos, en correspondencia con los requisitos exigidos para el cargo.

Robbins, (2006) afirma que la evaluación del desempeño laboral esta medida por el grado en que cada trabajador, mantiene su idoneidad, eficacia y eficiencia con la que realizan sus funciones, labores, tareas, actividades laborales durante un periodo de tiempo establecido.

El desempeño laboral se evalúa desde dos puntos:

- El desempeño inferior a lo esperado, y que se debe corregir a través de distintas iniciativas, y
- El desempeño mayor a lo esperado, que tiene que premiarse o estimulado de alguna forma.

Importancia de la evaluación del desempeño laboral

Wayne (2012) sostiene que es el colaborador el más beneficiado con la evaluación de su desempeño, y no tan solo la empresa. Mediante esto se pueden definir opciones para el trabajador dentro de la empresa como: promoción, traslados a puestos más acordes a sus habilidades y formación, etc. también definir planes de formación. Al medir el desempeño también puede se pone en atención las aptitudes del mando intermedio como líder del equipo de trabajo, analizar cómo funciona la comunicación dentro de la empresa o, incluso comprobar el grado en el que el colaborador se siente integrante de la cultura organizacional.

2.2.2.1. Dimensiones de desempeño laboral

EFICIENCIA:

De acuerdo a Thompson, Gamble (2012) la palabra eficiencia se refiere a los recursos empleados y los resultados obtenidos. Debido a eso es una capacidad o cualidad muy apreciada por las organizaciones, dado que en la práctica todo lo que realizan tiene como propósito alcanzar metas u objetivos, con recursos (humanos, financieros, tecnológicos, físicos, de conocimientos, etc.) escasos además en situaciones complejas.

EFICACIA:

Para Thompson, Gamble (2012) se habla de eficacia una vez que se alcanzan los objetivos propuestos. Como un ejemplo podríamos decir que equivale a ganar un partido de fútbol más allá de si el juego es aburrido o emocionante para el espectador, debido a que lo importante es hacer lo necesario para lograr el triunfo.

De acuerdo a Silva (2011) **La eficacia** se relaciona con la obtención de los objetivos/resultados propuestos,

Objetivos y Metas Organizacionales:

Para Koontz (2010). Los objetivos de la organización son los aspectos materiales, económicos, comerciales y sociales, en dirección a los cuales las organizaciones dirigen sus esfuerzos y sus recursos, teniendo en cuenta a las utilidades, rentabilidad, buena imagen, responsabilidad social, productividad, productos o servicios de calidad, buena percepción del cliente, etc. Son los objetivos que busca lograr, con el fin de funcionar satisfactoriamente dentro del entorno socioeconómico.

2.3 DEFINICIONES CONCEPTUALES

- **Aptitud**

Para Rojas Medrano (2017) es la capacidad potencial suficiente e idónea para realizar algún tipo específico de trabajo. Es el desempeño de su cargo y cumplimiento de sus funciones, en términos de oportunidad, cantidad y calidad de los servicios producidos.

- **Capacitación**

De acuerdo a Chiavenato (2009) es la adquisición de conocimientos y mejoramiento de aptitudes, capacidades, rendimiento y condiciones naturales de una persona, así

también es el desarrollo de sus creencias y valores que forma parte de su comportamiento.

- **Capital humano**

Para Thompson, Gamble (2012) capital humano es el conjunto de conocimientos, habilidades, experiencias, contactos e ideas que tienen los trabajadores de una empresa, o por extensión, de un país. También se considera el factor trabajo como una aportación más de capital a las empresas, relacionado a la existencia de unos conocimientos y habilidades que las personas trasladan a través de su actividad a las organizaciones.

- **Contrato**

Según Rojas Medrano (2017) es el pacto o acuerdo entre el trabajador o empresario en virtud del cual el colaborador se compromete de propia voluntad, a la realización o prestación de servicios, por cuenta del empresario y dentro de la organización y dirección, a cambio de una retribución. Se puede celebrar de forma verbal o escrita

- **Desempeño**

Para Thompson, Gamble (2012) desempeño es el cumplimiento real de las actividades y funciones inherentes a un cargo, un trabajo.

- **Eficiencia**

Según Chiavenato (2009) esta es la capacidad / habilidad personal u organizacional para lograr obtener resultados acordes a la estrategia y objetivos en un tiempo determinado.

- **Eficacia**

Thompson, Gamble (2012) Es el cumplimiento de metas u objetivos en un tiempo, plazo establecido.

- **Evaluación del desempeño**

Para Wayne (2012) es el proceso sistemático y continuo de estimación cuantitativa y cualitativa del grado de eficacia con el que los individuos llevan a cabo las actividades y responsabilidades de los puestos que desarrollan, con el fin de mejorar su rendimiento.

- **Incentivos**

Para Urrego (2016) los incentivos se dan con el movimiento de la administración al proporcionar estándares objetivos del desempeño mediante las cuales la productividad del trabajador pudiera ser cuantificada

- **Motivación**

Urrego (2016) Conjunto de factores o estímulos que determinan la conducta de una persona. La naturaleza de las motivaciones es enormemente compleja, existiendo elementos conscientes e inconscientes, fisiológicos, intelectuales, afectivos y sociales que están en interacción permanente.

- **Retribuciones**

De acuerdo a Gómez, (2001) es el conjunto de recompensas cuantificables que recibe un colaborador por su trabajo.

- **Salario**

Para Rojas Medrano (2017) Son las diferentes remuneraciones que un individuo obtiene como contraprestación de los trabajos realizados por cuenta ajena.

2.4 SISTEMA DE HIPÓTESIS

2.4.1 Hipótesis General

H1 La Gestión del talento humano si se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la

unidad de gestión educativa local Tocache de la Región San Martín 2019.

Ha La Gestión del talento humano no se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la unidad de gestión educativa local Tocache de la Región San Martín 2019

2.4.2 Hipótesis Específicos

- La selección del personal si se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la unidad de gestión educativa local Tocache de la Región San Martín 2019.
- La recompensa al personal si se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la unidad de gestión educativa local Tocache de la Región San Martín 2019.
- El desarrollo del personal si se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la unidad de gestión educativa local Tocache de la Región San Martín 2019.

2.5 SISTEMA DE VARIABLES

2.5.1 Variable Independiente

- Gestión del talento humano

Dimensiones:

- Selección del personal
- Recompensa al personal
- Desarrollo del personal

2.5.2 Variable Dependiente

- Desempeño laboral

Dimensiones:

- Eficiencia
- Eficacia
- Productividad

2.6 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	Ítems
Vi Gestión del Talento Humano	Selección del personal	Convocatoria Evaluación Entrenamiento	<ul style="list-style-type: none"> • Modalidad de ingreso • Formas de evaluación • Formas de entrenamiento
	Recompensa al personal	Incentivos Reconocimientos Remuneración	<ul style="list-style-type: none"> • Tipos de incentivos • Formas de reconocimientos • Consideraciones de la remuneración
	Desarrollo del personal	Capacitaciones Socialización	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitaciones recibidas • Socialización de procedimientos y normas
Vd Desempeño Laboral	Eficiencia	Administración de los insumos	<ul style="list-style-type: none"> • Uso de los equipos, útiles de escritorio • Uso del tiempo • Atención de los requerimientos
		Proceso de atención de los requerimientos	
	Eficacia	Objetivos y metas organizacionales	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento de los objetivos y metas de la institución. • Cumplimiento de los trabajos
		Reducción de los costos	
		Volumen de atenciones	<ul style="list-style-type: none"> • Atenciones entregadas

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

Carrasco S. (2005) El tipo de investigación que se realiza es descriptivo porque describe los hechos, todos los sucesos de un determinado sector que va se investiga y se estudian de forma independiente las variables de estado que tienen relación entre sí.

3.1.1 Enfoque

Carrasco S. (2005) El enfoque es cuantitativo, porque está centralizado en los aspectos observables y susceptibles de cuantificación de las ocurrencias, utiliza la metodología analítica y se vale de pruebas estadísticas para el análisis de datos.

3.1.2 Alcance o nivel

Carrasco S. (2005) Es descriptivo correlacional porque hay relación entre las dos variables de estudio y también se describe el hecho (os) ocurridos.

3.1.3 Diseño

El diseño del trabajo de investigación es descriptivo - correlacional, porque ha descrito la relación entre las 2 variables investigadas.

Dónde:

X: variable dependiente = Gestión de Talento Humano

Y: variable independiente= Desempeño Laboral

3.2 POBLACIÓN Y MUESTRA

3.2.1 Población

Carrasco S. (2005) Una población se determina por sus características definidas, de modo que los elementos que tengan esta característica se denomina población o universo. Población es el total de la ocurrencia a estudiar en donde los elementos de población poseen una característica en común a todos, ésta se estudia y da origen a los datos de la investigación.

Una población está definida en base a sus características, el conjunto de elementos que posee esta característica se denomina población o universo.

Se ha tomado la población de esta investigación al total de los trabajadores administrativos del Régimen laboral 276, (24 trabajadores) de la unidad de gestión educativa local Tocache de la Región San Martín quienes vienen laborando en las diferentes áreas, los cuales tienen diferentes niveles de instrucción (profesionales, auxiliares y técnicos).

3.2.2 Muestra

Carrasco S. (2005) Es la representativa de la población, que tiene las mismas propiedades y características de ella. Para ser objetiva requiere ser seleccionada con adecuadamente.

N= 24 trabajadores administrativos

n= N Muestra es igual al número de la Población

n= 24

3.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.3.1 Técnicas:

ENTREVISTA

Se utilizará la técnica de la entrevista, mediante una guía a fin de recabar datos e información de los directivos de la institución.

ENCUESTA

Es una guía de recolección de datos y está conformada por un grupo de preguntas escritas y establecidas de antemano en un instrumento denominado cuestionario

3.3.2 Instrumentos:

Guía de Entrevista. -Es una ayuda para el que realiza la entrevista, tanto en un sentido temático (ayuda a recordar los temas de la entrevista) como conceptual (presenta los temas

más representativos de la entrevista en un lenguaje afín al de las personas entrevistadas).

Cuestionario. - Se utilizará un cuestionario para realizar la encuesta y recoger información de los trabajadores administrativos.

3.3.3 Técnicas para el Procesamiento y Análisis de la Información

- **Cuadros estadísticos (Grafico Pareto).**

Un cuadro estadístico es la representación gráfica de las diversas situaciones que se nos presentan. Es la forma esquematizada de entender las tendencias.

- **Diagrama de Barras**

Un diagrama de barras, a lo que se conoce también como diagrama de columnas, es la manera de representar gráficamente un conjunto de datos o valores, y se conforma por barras proporcionales a los valores representados.

- **SPSS:**

El sistema para análisis estadísticos SPSS, es un sistema que tiene la característica de ser amplio y flexible de y de gestión de base de datos en un entorno gráfico. SPSS es un software con muchas propiedades graficas integradas dentro de un mismo sistema, facilitando de ésta manera el análisis estadístico de los datos, a través de una ilustración gráfica. Con la aplicación del SPSS se realizó la estrategia de análisis a través de gráficas, tablas y correlaciones, con lo cual se interpretó los resultados que se obtuvieron por nuestro diseño de investigación.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1 PROCESAMIENTO DE DATOS DEL CUESTIONARIO DIRIGIDO A LOS TRABAJADORES

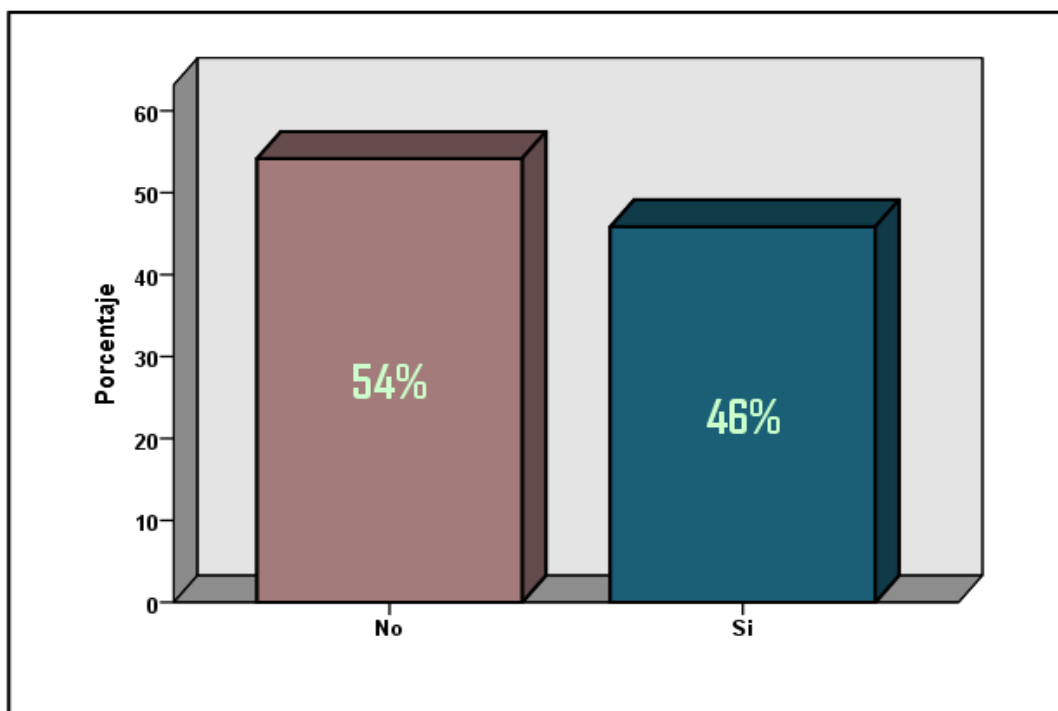
Tabla 1. ¿Ud. ingreso a trabajar a esta institución mediante una convocatoria?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No	13	54.2	54.2	54.2
Válido Si	11	45.8	45.8	100.0
Total	24	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta realizada

Elaboración: Propio del investigador

Gráfico 1. ¿Ud. ingreso a trabajar a esta institución mediante una convocatoria?



Fuente: Encuesta realizada

Elaboración: Propio del investigador

Interpretación: De acuerdo a los datos obtenidos el 54% de los encuestados manifiesta no haber ingresado por una convocatoria y el 46%, si ingreso por una convocatoria

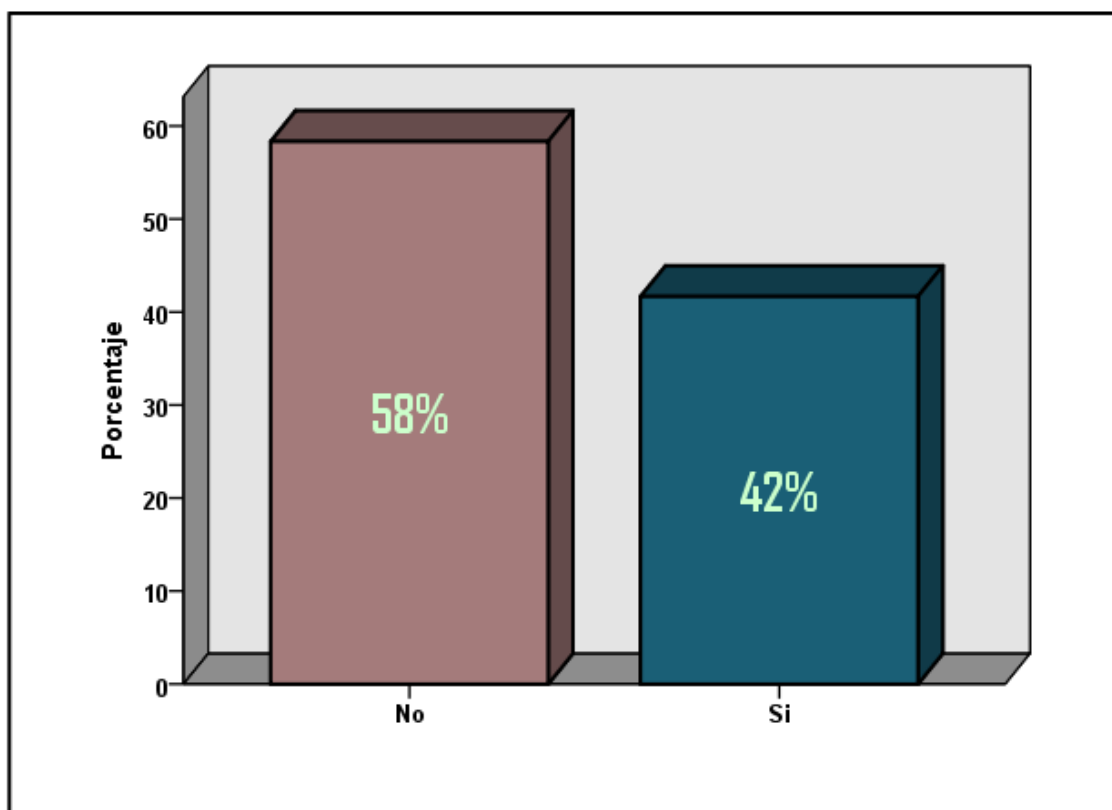
Tabla 2. ¿Ud. ingreso a trabajar a esta institución a través de la recomendación de un conocido?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No	14	58.3	58.3
	Si	10	41.7	100.0
	Total	24	100.0	100.0

Fuente: Encuesta realizada

Elaboración: Propio del investigador

Gráfico 2. ¿Ud. ingreso a trabajar a esta institución a través de la recomendación de un conocido?



Fuente: Encuesta realizada

Elaboración: Propio del investigador

Interpretación: De acuerdo a los datos obtenidos el 58% de los encuestados manifiesta no haber ingresado por recomendación de un conocido y el 42%, si ingreso por la recomendación de un conocido.

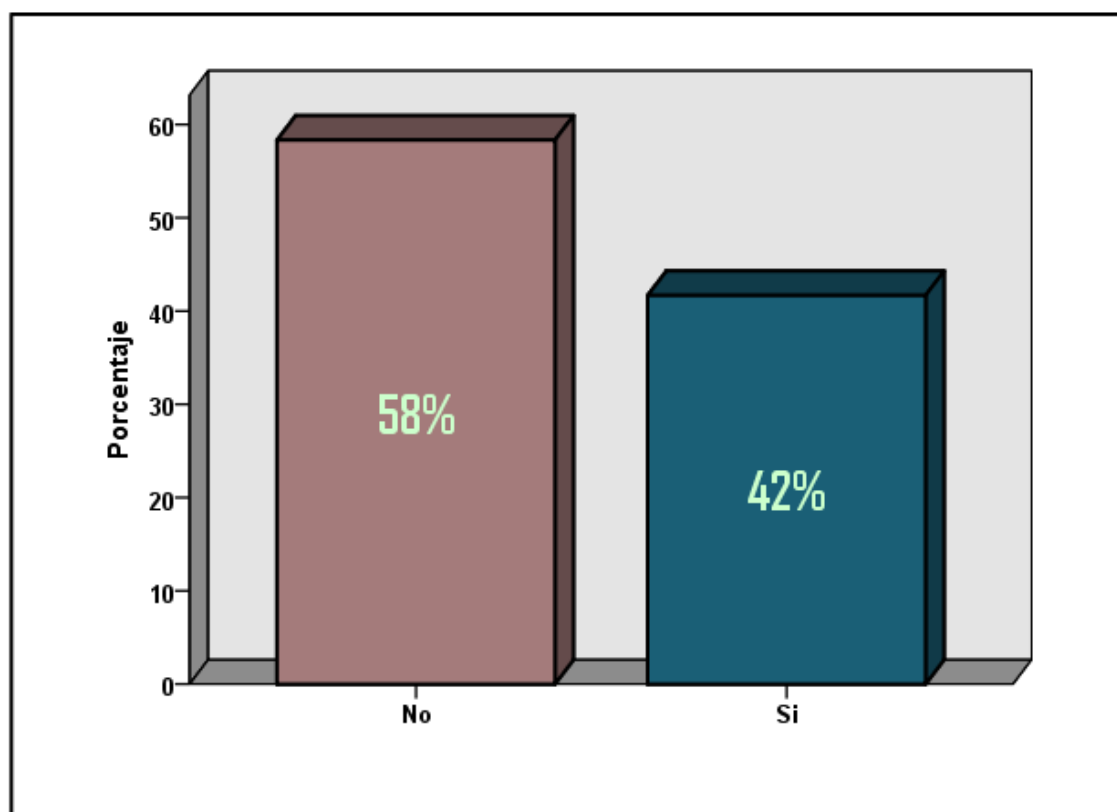
Tabla 3. ¿Luego de presentar su currículum vitae Ud. pasó solamente por una evaluación?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No	14	58.3	58.3	58.3
	Si	10	41.7	41.7	100.0
	Total	24	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta realizada

Elaboración: Propio del investigador

Gráfico 3. ¿Luego de presentar su currículum vitae Ud. pasó solamente por una evaluación?



Fuente: Encuesta realizada

Elaboración: Propio del investigador

Interpretación: De acuerdo a los datos obtenidos el 58% de los encuestados señala haber pasado por más de una evaluación y el 42%, pasó por solamente una evaluación.

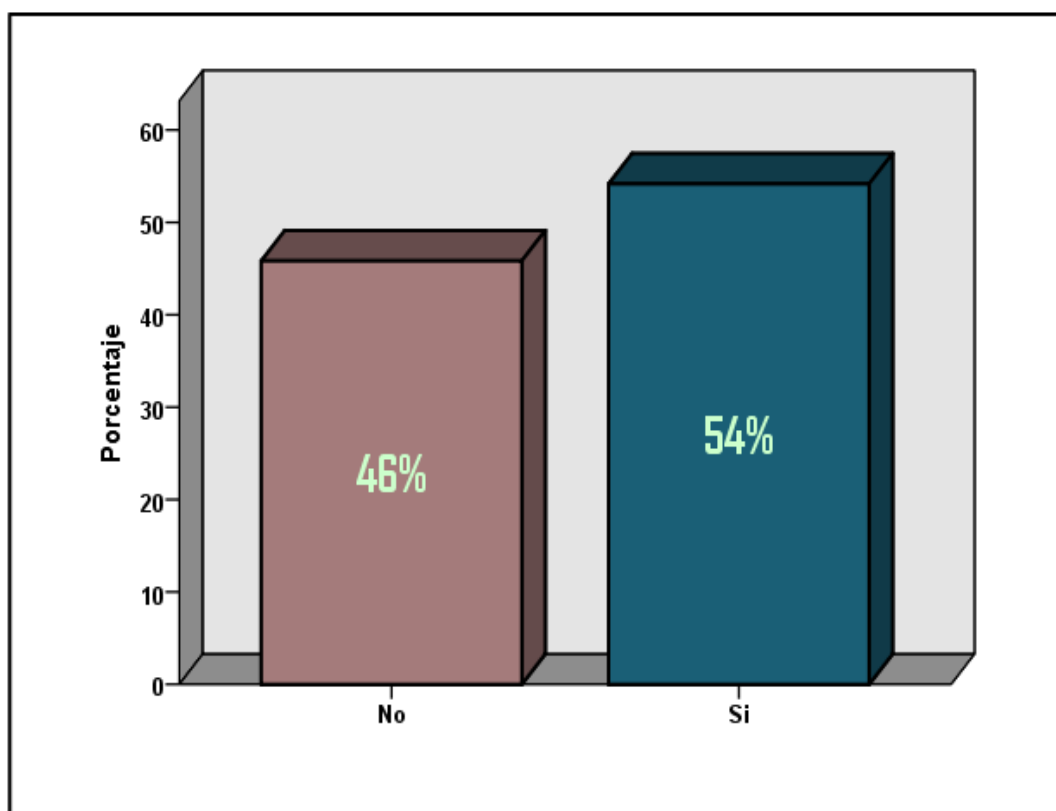
Tabla 4. ¿Luego de presentar su currículum vitae Ud. pasó por 2 o más evaluaciones?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No	11	45.8	45.8	45.8
Válido Si	13	54.2	54.2	100.0
Total	24	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta realizada

Elaboración: Propio del investigador

Gráfico 4. ¿Luego de presentar su currículum vitae Ud. pasó por 2 o más evaluaciones?



Fuente: Encuesta realizada

Elaboración: Propio del investigador

Interpretación: De acuerdo a los datos obtenidos el 54% de los encuestados señala haber pasado por 2 o más de unas evaluaciones y el 46%, no pasó por 2 o más evaluaciones.

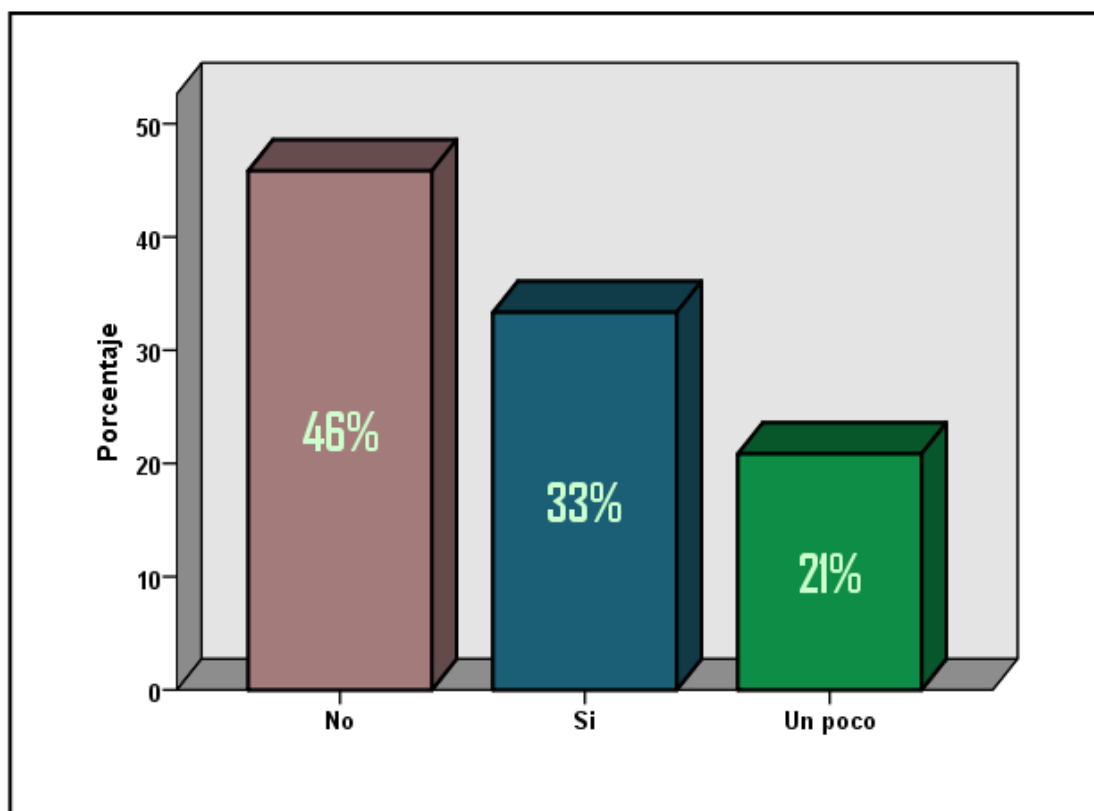
Tabla 5. ¿La o las evaluaciones que tuvo que rendir para ingresar a laborar fueron muy exigente?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No	11	45.8	45.8	45.8
Si	8	33.3	33.3	79.2
Un poco	5	20.8	20.8	100.0
Total	24	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta realizada

Elaboración: Propio del investigador

Gráfico 5. ¿La o las evaluaciones que tuvo que rendir para ingresar a laborar fueron muy exigente?



Fuente: Encuesta realizada

Elaboración: Propio del investigador

Interpretación: De acuerdo a los datos obtenidos el 46% de los encuestados indica que no fueron exigentes las evaluaciones que tuvo rendir para ingresar a laborar el 33% señala que si fueron exigentes las evaluaciones y un 21% que solo un poco.

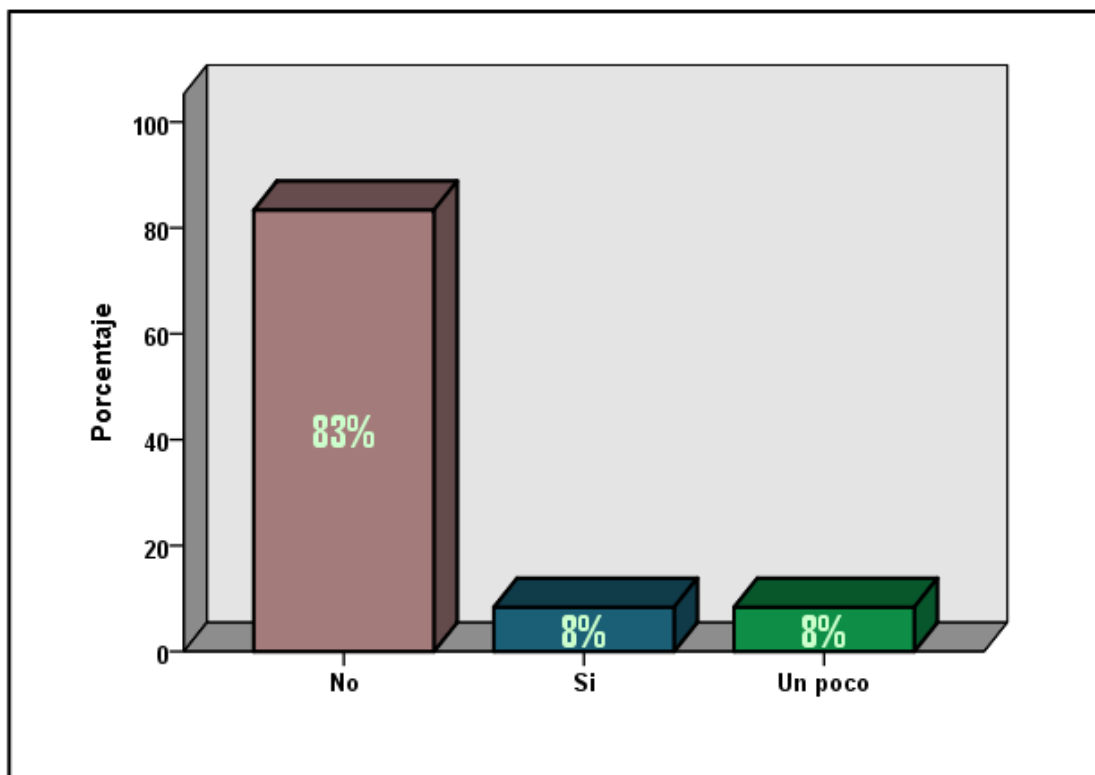
Tabla 6. ¿Luego de pasar las evaluaciones, cuando ingresó, lo capacitaron para las funciones que iba a desempeñar?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No	20	83.3	83.3	83.3
Si	2	8.3	8.3	91.7
Un poco	2	8.3	8.3	100.0
Total	24	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta realizada

Elaboración: Propio del investigador

Gráfico 6. ¿Luego de pasar las evaluaciones, cuando ingresó, lo capacitaron para las funciones que iba a desempeñar?



Fuente: Encuesta realizada

Elaboración: Propio del investigador

Interpretación: Visto los datos obtenidos el 83% de los encuestados indica que no lo capacitaron para las funciones que iba a desempeñar el 8% que si lo capacitaron para las funciones que iba a desempeñar y otro 8% que lo capacitaron un poco para las funciones que iba a desempeñar.

Tabla 7. ¿Durante el tiempo que viene laborando ha recibido algún incentivo por hacer mejor su trabajo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No	14	58.3	58.3	58.3
Si	6	25.0	25.0	83.3
Un poco	4	16.7	16.7	100.0
Total	24	100.0	100.0	

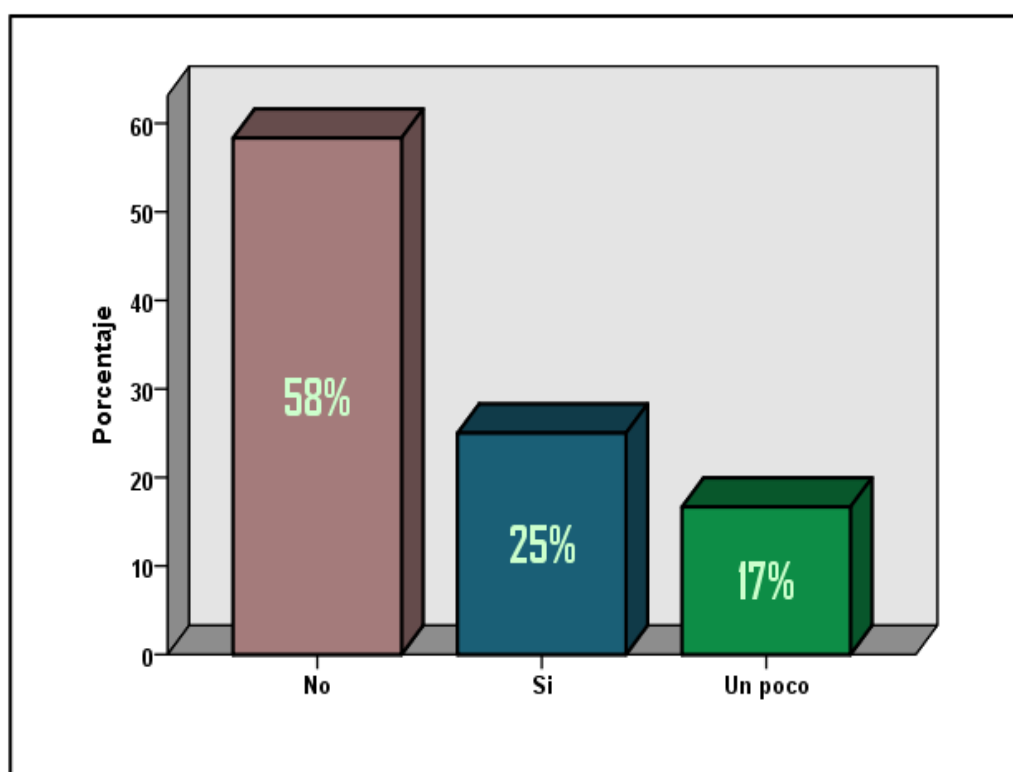
Fuente: Encuesta realizada

Elaboración: Propio del investigador

Fuente: Encuesta realizada

Elaboración: Propio del investigador

Gráfico 7. ¿Durante el tiempo que viene laborando ha recibido algún incentivo por hacer mejor su trabajo?



Interpretación: De acuerdo a las respuestas obtenidas el 58% de los encuestados señala que no ha recibido un incentivo por hacer mejor su trabajo un 25% que, si recibió incentivo por hacer mejor su trabajo, y un 17% que solo recibió un poco.

Tabla 8. ¿Durante el tiempo que viene laborando ha recibido algún documento que lo felicite por su labor?

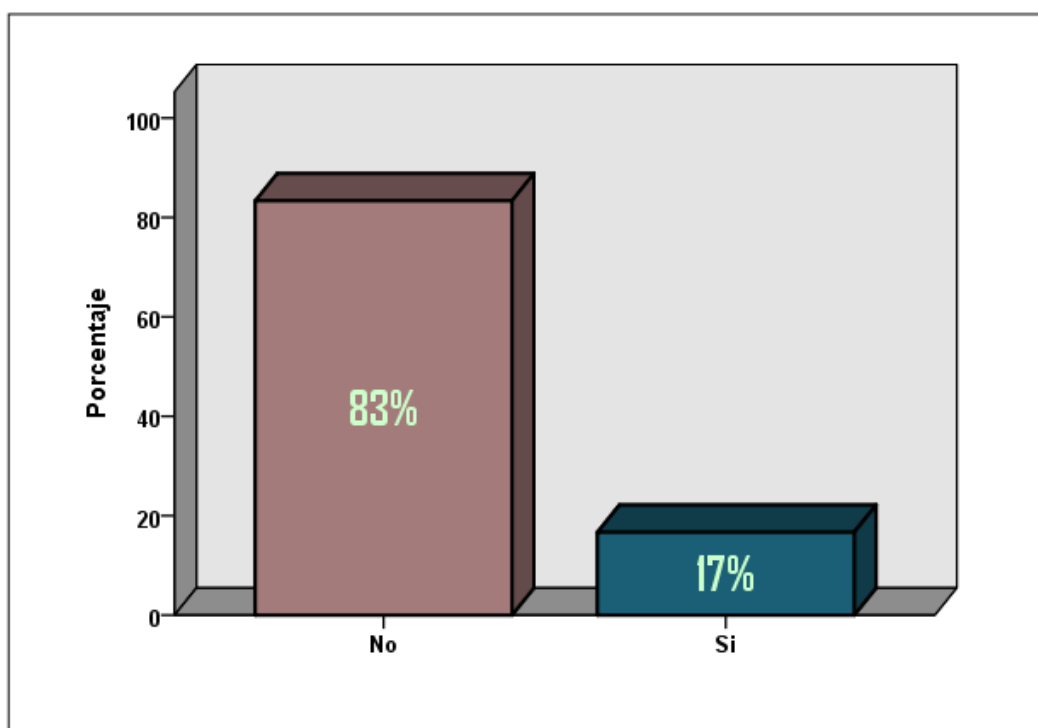
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No	20	83.3	83.3	83.3

Si	4	16.7	16.7	100.0
Total	24	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta realizada

Elaboración: Propio del investigador

Gráfico 8. ¿Durante el tiempo que viene laborando ha recibido algún documento que lo felicite por su labor?



Fuente: Encuesta realizada

Elaboración: Propio del investigador

Interpretación: De acuerdo a las respuestas obtenidas el 83% de los encuestados señala que no ha recibido algún documento que lo felicite por su labor, un 17% que sí recibió un documento que lo felicitó por su labor.

Tabla 9. ¿Considera usted que la remuneración que percibe, justifica el esfuerzo y dedicación que le brinda a la institución?

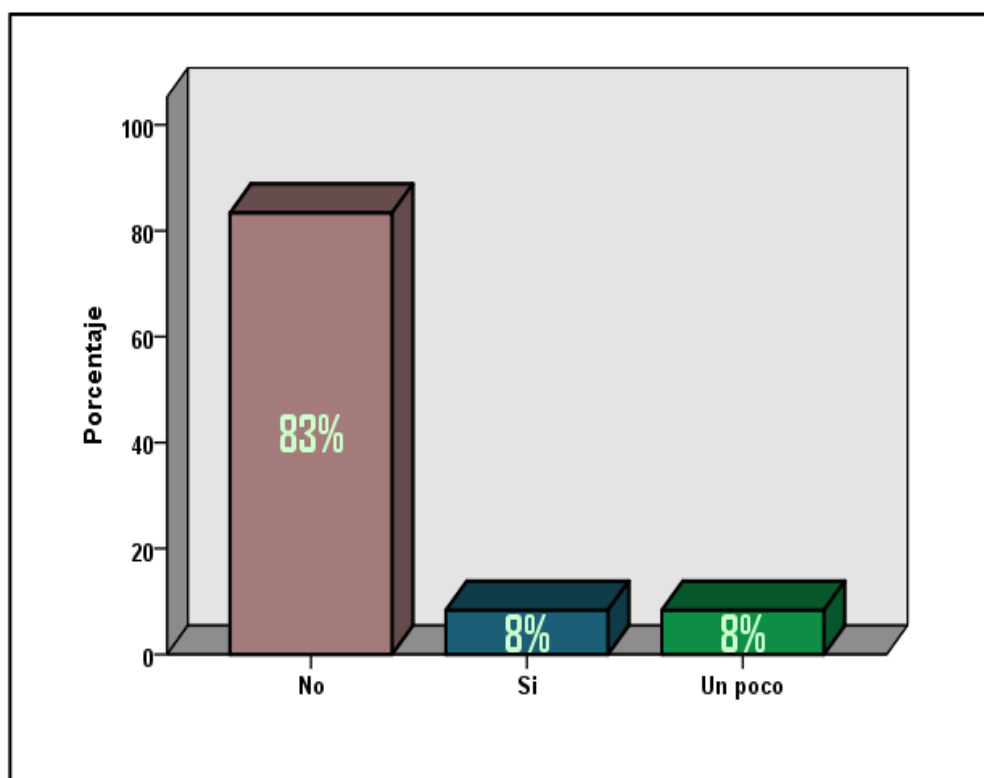
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
--	------------	------------	-------------------	----------------------

Válido	No	20	83.3	83.3	83.3
	Si	2	8.3	8.3	91.7
	Un poco	2	8.3	8.3	100.0
	Total	24	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta realizada

Elaboración: Propio del investigador

Gráfico 9. ¿Considera usted que la remuneración que percibe, justifica el esfuerzo y dedicación que le brinda a la institución?



Fuente: Encuesta realizada

Elaboración: Propio del investigador

Interpretación: De acuerdo a los datos obtenidos el 83% de los encuestados señala que la remuneración que percibe no justifica el esfuerzo y dedicación que brinda a la institución, un 8% que la remuneración que recibe si justifica su esfuerzo y dedicación y otro 8% que solo justifica un poco.

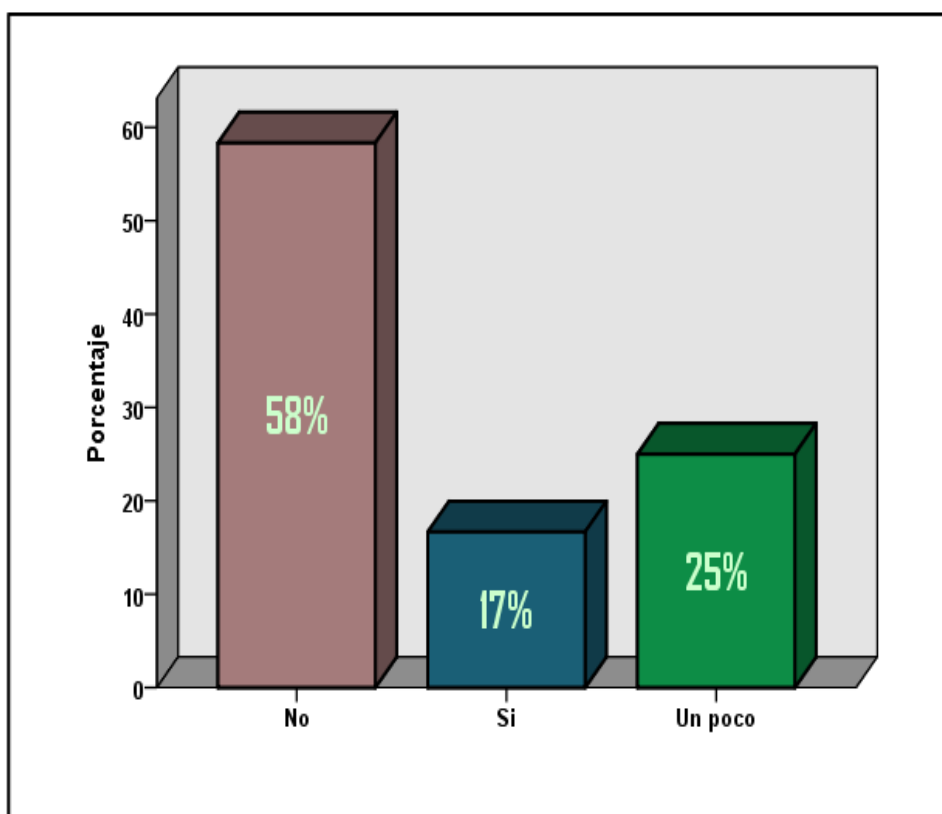
Tabla 10. ¿En pocas palabras se siente satisfecho con la remuneración que percibe?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No	14	58.3	58.3
	Si	4	16.7	75.0
	Un poco	6	25.0	100.0
	Total	24	100.0	

Fuente: Encuesta realizada

Elaboración: Propio del investigador

Gráfico 10. ¿En pocas palabras se siente satisfecho con la remuneración que percibe?



Fuente: Encuesta realizada

Elaboración: Propio del investigador

Interpretación: De acuerdo a los datos obtenidos el 58% de los encuestados señala que no se siente satisfecho con la remuneración

que percibe, el 17% señala que, si siente satisfecho, un 25% indica que se siente un poco satisfecho con la remuneración que percibe.

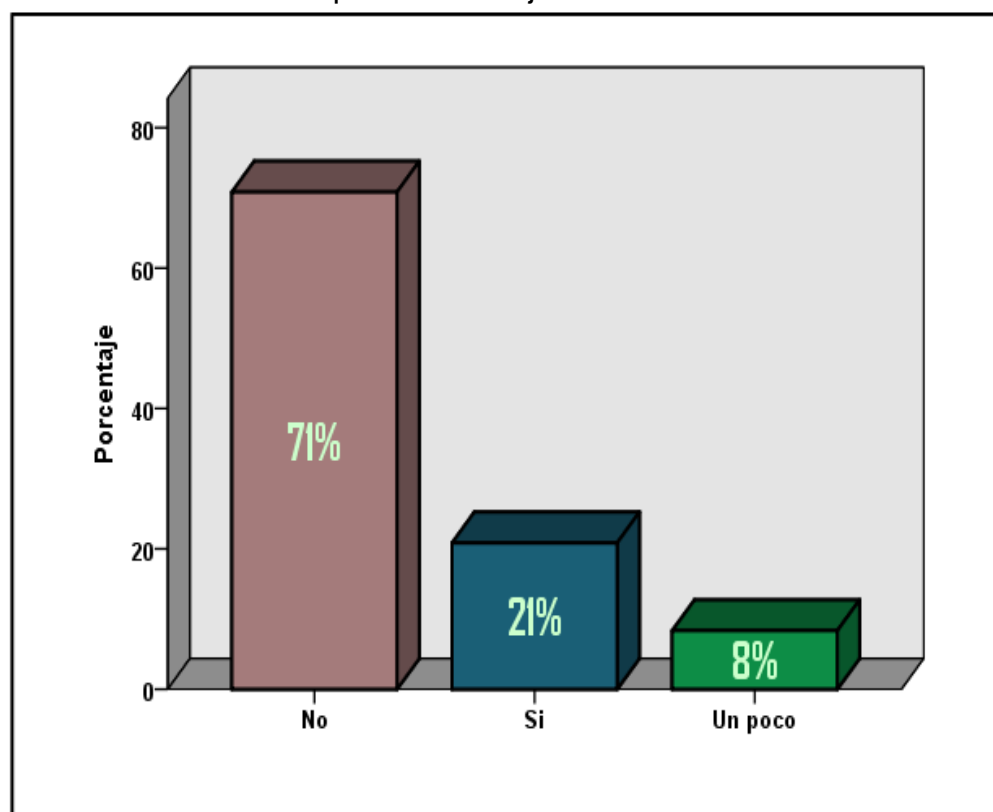
Tabla 11. ¿El director ha facilitado alguna capacitación en el último año para los trabajadores?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No	17	70.8	70.8	70.8
Si	5	20.8	20.8	91.7
Un poco	2	8.3	8.3	100.0
Total	24	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta realizada

Elaboración: Propio del investigador

Gráfico 11. ¿El director ha facilitado alguna capacitación en el último año para los trabajadores?



Fuente: Encuesta realizada

Elaboración: Propio del investigador

Interpretación: Teniendo en cuenta los datos obtenidos el 71% de los encuestados señala que el director no ha facilitado alguna capacitación en el último año a los trabajadores, el 21% señala que, si ha facilitado una capacitación, el 8% que un poco.

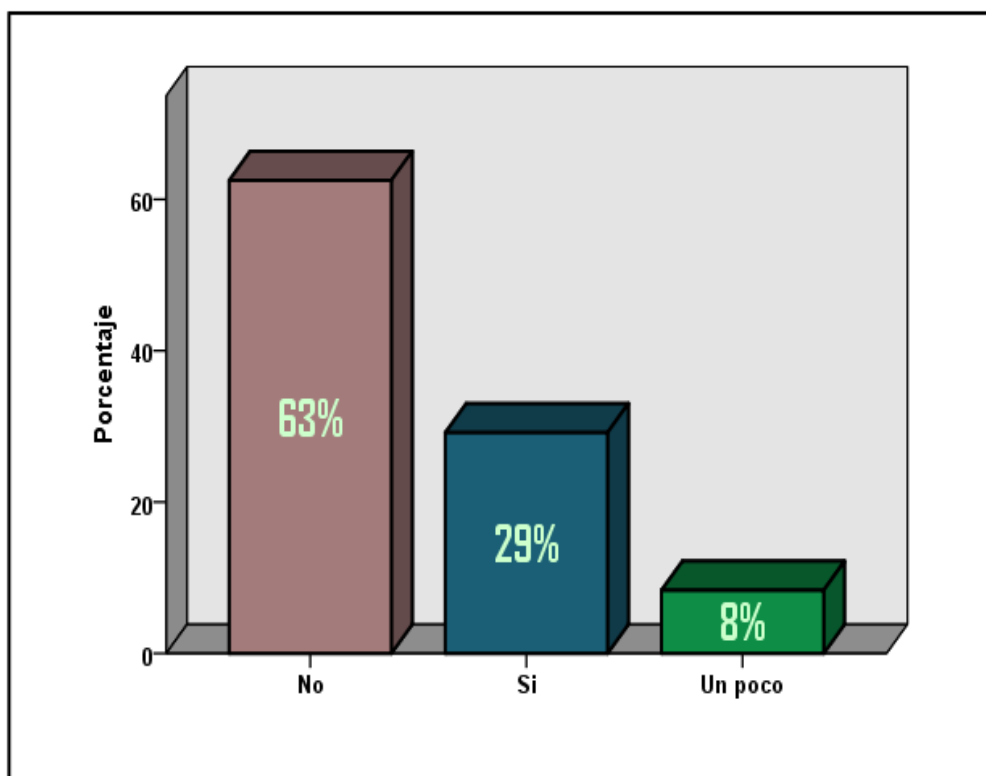
Tabla 12. ¿Ha recibido de parte de la UGEL capacitaciones que ahora le permiten hacer mejor su trabajo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No	15	62.5	62.5	62.5
Si	7	29.2	29.2	91.7
Un poco	2	8.3	8.3	100.0
Total	24	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta realizada

Elaboración: Propio del investigador

Gráfico 12. ¿Ha recibido de parte de la UGEL capacitaciones que ahora le permiten hacer mejor su trabajo?



Fuente: Encuesta realizada

Elaboración: Propio del investigador

Interpretación: De acuerdo a los datos obtenidos el 63% de los encuestados, respondieron que no han recibido capacitaciones de la UGEL que le permitan hacer mejor su trabajo, 29% señala que la UGEL les ha brindado capacitaciones que le permiten hacer mejor su trabajo, y 8% manifiestan que solo un poco.

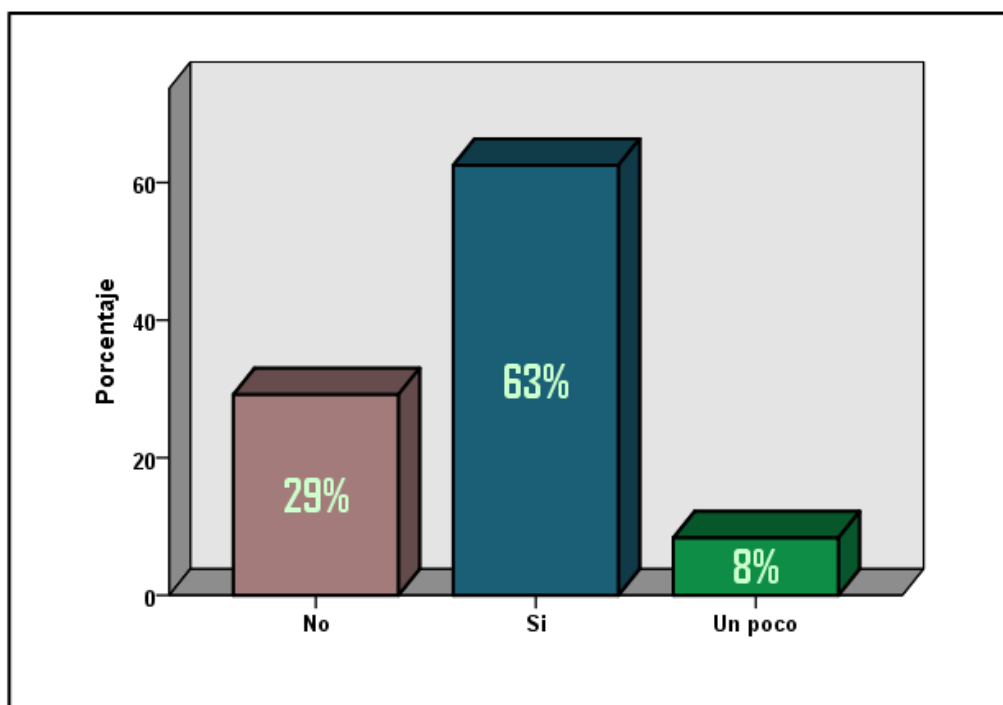
Tabla 13. ¿Cuándo se establecen nuevas normas, reglamentos, o nuevos procedimientos, la UGEL pone en conocimiento de los trabajadores?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No	7	29.2	29.2	29.2
	Si	15	62.5	62.5	91.7
	Un poco	2	8.3	8.3	100.0
	Total	24	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta realizada

Elaboración: Propio del investigador

Gráfico 13. ¿Cuándo se establecen nuevas normas, reglamentos, o nuevos procedimientos, la UGEL pone en conocimiento de los trabajadores?



Fuente: Encuesta realizada

Elaboración: Propio del investigador

Interpretación: Teniendo en cuenta los datos obtenidos el 63% de los encuestados, manifiestan que, si les pusieron en conocimiento el establecimiento de nuevas normas por parte de los trabajadores, un 29% manifiestan que no les pusieron en conocimiento, y un 8% que solo un poco les pusieron en conocimiento las nuevas normas, procedimientos y reglamentos.

Tabla 14. ¿Son constante las ocasiones en las que los trabajadores tienen la oportunidad de confraternizar?

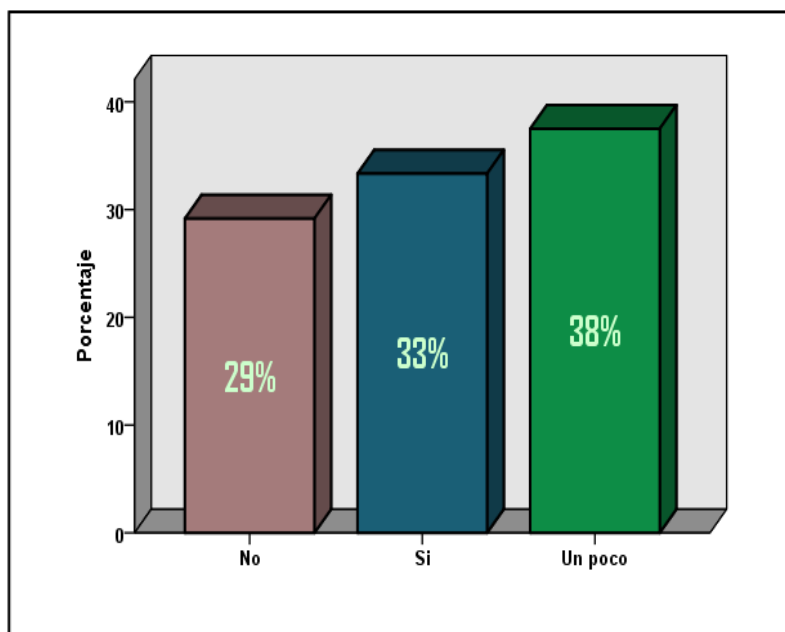
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No	7	29.2	29.2	29.2
	Si	8	33.3	33.3	62.5

Un poco	9	37.5	37.5	100.0
Total	24	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta realizada

Elaboración: Propio del investigador

Gráfico 14. ¿Son constante las ocasiones en las que los trabajadores tienen la oportunidad de confraternizar?



Fuente: Encuesta realizada

Elaboración: Propio del investigador

Interpretación: De acuerdo a las respuestas brindadas por los encuestados un 38% señalan que son pocas las oportunidades que tienen de confraternizar, un 33% señala que, si tienen oportunidades de confraternizar, un 29% manifiestan que no tienen oportunidades de confraternizar entre sus colegas.

Tabla 15. ¿Considera Ud. que en general los trabajadores de la UGEL desperdician recursos como papel, útiles de escritorio, materiales?

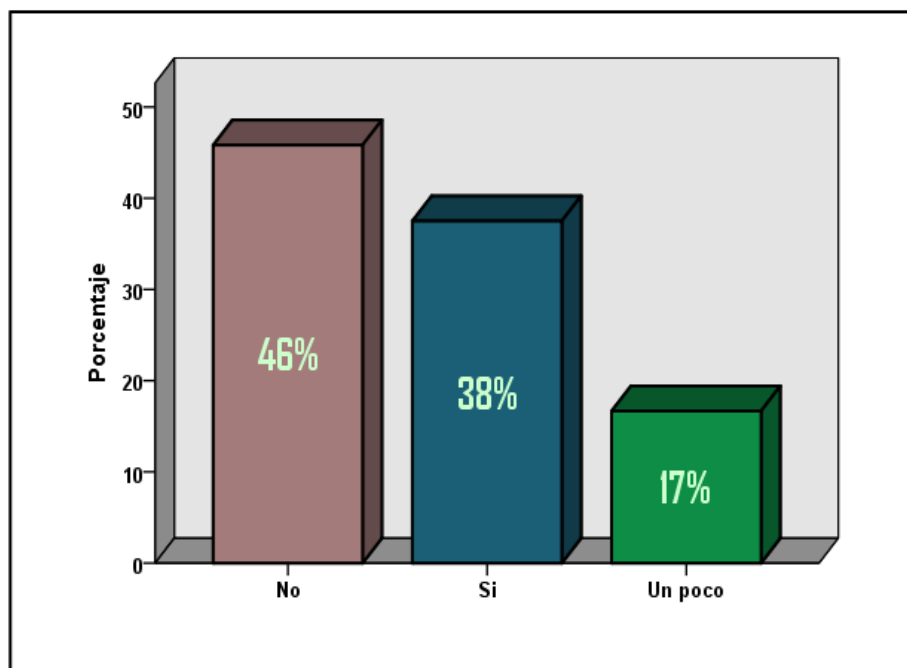
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido No	11	45.8	45.8	45.8

Si	9	37.5	37.5	83.3
Un poco	4	16.7	16.7	100.0
Total	24	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta realizada

Elaboración: Propio del investigador

Gráfico 15. ¿Considera Ud. que en general los trabajadores de la UGEL desperdician recursos como papel, útiles de escritorio, materiales?



Fuente: Encuesta realizada

Elaboración: Propio del investigador

Interpretación: Teniendo en cuenta las respuestas brindadas por los encuestados un 46% manifiestan que no consideran que los trabajadores de la UGEL desperdician recursos como papel, útiles de escritorio, y materiales, un 38% consideran que, si desperdician, y un 17% señalan que desperdician un poco.

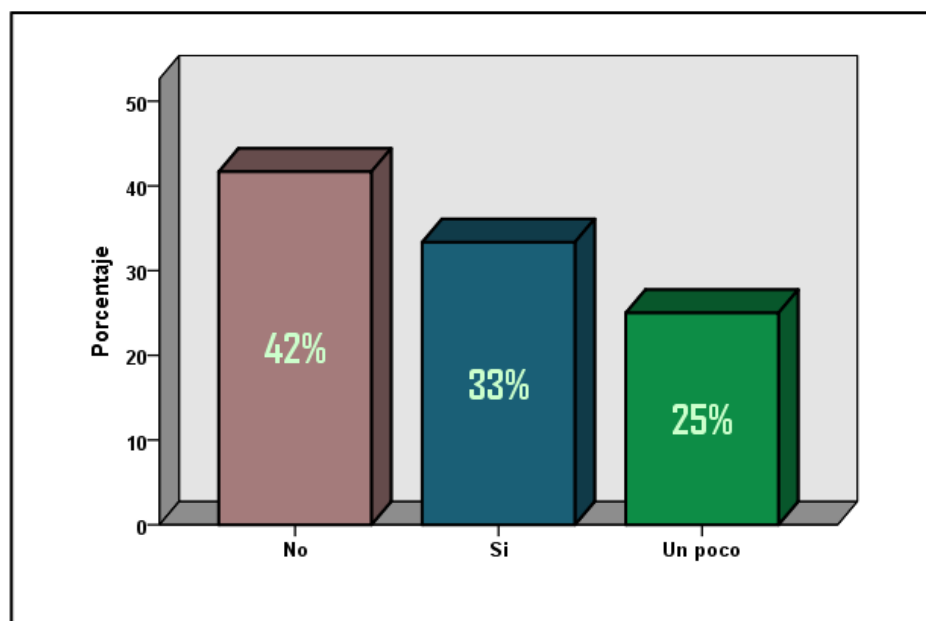
Tabla 16. ¿Considera Ud. que en general los trabajadores de la UGEL dedican mucho tiempo actividades, como chatear en el Facebook, WhatsApp, etc.?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No	10	41.7	41.7	41.7
	Si	8	33.3	33.3	75.0
	Un poco	6	25.0	25.0	100.0
	Total	24	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta realizada

Elaboración: Propio del investigador

Gráfico 16. ¿Considera Ud. que en general los trabajadores de la UGEL dedican mucho tiempo actividades, como chatear en el Facebook, WhatsApp, etc.?



Fuente: Encuesta realizada

Elaboración: Propio del investigador

Interpretación: De acuerdo a los resultados obtenidos un 42% de los encuestados manifiestan que no consideran que los trabajadores dediquen mucho tiempo a chatear a través de Facebook, WhatsApp u otros, un 33% consideran que, si dedican mucho tiempo a chatear en las redes sociales, y un 25% manifiestan que dedican un poco de tiempo.

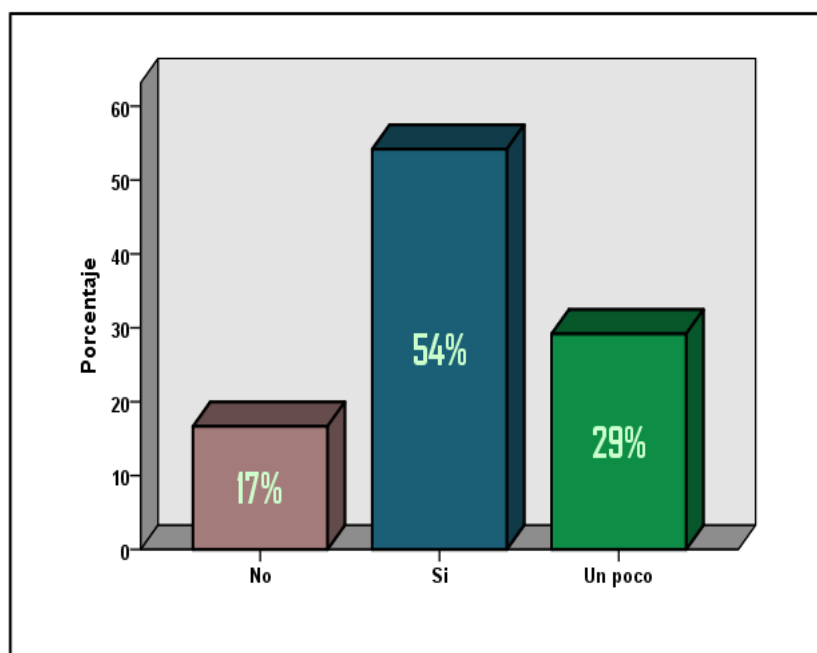
Tabla 17. ¿Considera Ud. que algunos trabajadores demoran demasiado en dar trámite a los documentos?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No	4	16.7	16.7	16.7
Si	13	54.2	54.2	70.8
Un poco	7	29.2	29.2	100.0
Total	24	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta realizada

Elaboración: Propio del investigador

Gráfico 17. ¿Considera Ud. que algunos trabajadores demoran demasiado en dar trámite a los documentos?



Fuente: Encuesta realizada

Elaboración: Propio del investigador

Interpretación: De acuerdo a los resultados obtenidos un 54% de los encuestados dicen que sí algunos trabajadores demoran demasiado en dar trámite a los documentos, un 29 % consideran que demoran un poco y un 17% indican que no demoran en dar trámite a los documentos.

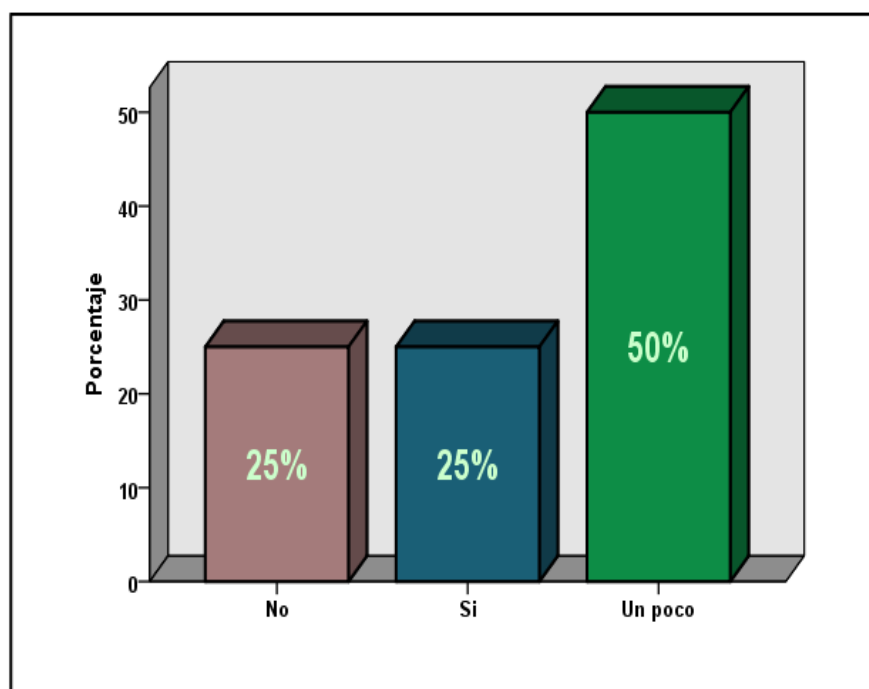
Tabla 18. ¿Considera Ud. que la UGEL, cumplió con alcanzar todos los objetivos, propuestos para el año anterior?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No	6	25.0	25.0	25.0
Si	6	25.0	25.0	50.0
Un poco	12	50.0	50.0	100.0
Total	24	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta realizada

Elaboración: Propio del investigador

Gráfico 18. ¿Considera Ud. que la UGEL, cumplió con alcanzar todos los objetivos, propuestos para el año anterior?



Fuente: Encuesta realizada

Elaboración: Propio del investigador

Interpretación: De acuerdo a las respuestas brindadas por los encuestados un 50% de ellos manifiestan que se cumplieron con un poco de los objetivos a alcanzar por parte de la UGEL, un 25%

considera que si se cumplieron con alcanzar los objetivos propuestos por la UGEL y un 25 % considera que no se cumplieron el alcance de los objetivos.

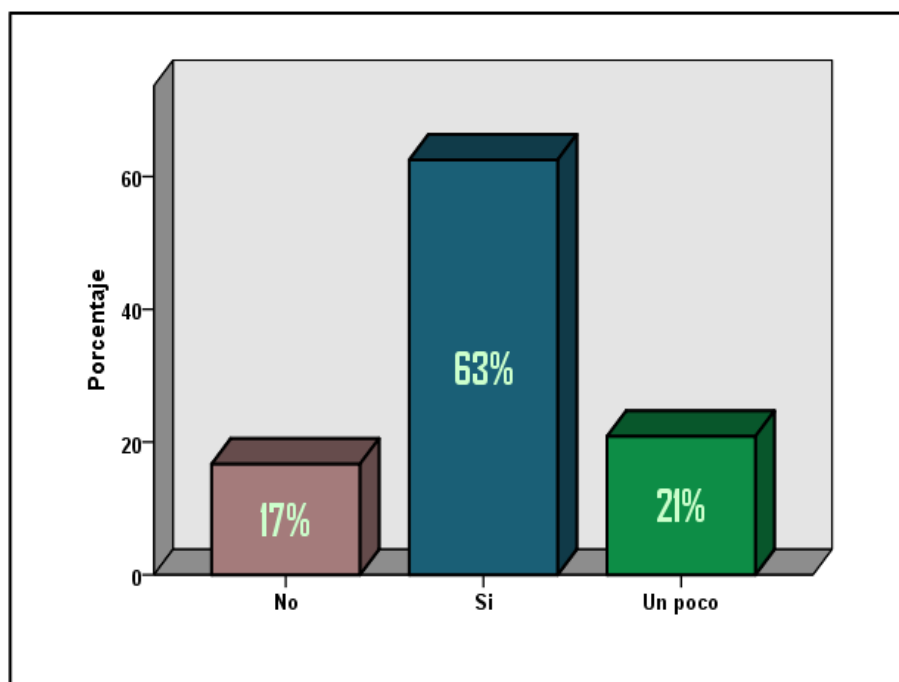
Tabla 19. ¿La cantidad de atenciones que realiza cada trabajador es bastante alto comparado al año anterior?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No	4	16.7	16.7	16.7
Si	15	62.5	62.5	79.2
Un poco	5	20.8	20.8	100.0
Total	24	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta realizada

Elaboración: Propio del investigador

Gráfico 19. ¿La cantidad de atenciones que realiza cada trabajador es bastante alto comparado al año anterior?



Fuente: Encuesta realizada

Elaboración: Propio del investigador

Interpretación: De acuerdo a los resultados obtenidos, los encuestados un 63% de ellos indica que la cantidad de atenciones

aumentaron en el presente año, un 21% considera que aumentaron un poco, y un 17 % considera que no aumentaron la cantidad de atenciones.

4.2 Presentación de los resultados de la entrevista efectuada a los directivos de la Unidad de Gestión educativa local Tocache de la Región San Martín

ENTREVISTA DIRIGIDA A LOS DIRECTIVOS DE LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL TOCACHE DE LA REGION SAN MARTIN								
PREGUNTAS	Entrevista 1	Entrevista 2	Entrevista 3	Entrevista 4	Entrevista 5	Entrevista 6	Entrevista 7	Entrevista 8
1. ¿Los colaboradores que están a su cargo hacen un adecuado uso de los equipos con los que laboran?	SI	SI	SI	NO	SI	SI	SI	SI
2. ¿Los colaboradores que están a su cargo usan adecuadamente, sin desperdiciar los útiles de escritorio con los que laboran?	REGULAR	NO	SI	SI	SI	REGULAR	SI	SI
3. ¿Considera usted que los colaboradores que están a su cargo, dejan de hacer sus labores por ocupar su tiempo en actividades menos productivas como (conversar entre colegas, uso de internet, chat por Facebook, WhatsApp, etc.)?	REGULAR	SI	SI	SI	NO	REGULAR	REGULAR	REGULAR
4. ¿Considera usted que los colaboradores que están a su cargo atienden con rapidez los requerimientos que se les hace?	REGULAR	REGULAR	REGULAR	NO	SI	REGULAR	SI	Si a los requerimientos que se puede atender a tiempo.
5. ¿Considera usted que a la fecha se están cumpliendo todos los objetivos y metas de la Institución para el presente año?	REGULAR	SI	SI	SI	SI	SI	SI	No al 100% pero cumplimos con un 85% o 90%
6. ¿Los colaboradores que están a su cargo cumplen con entregar en el tiempo requerido los trabajos que se les encarga?	REGULAR	REGULAR	REGULAR	SI	SI	REGULAR	SI	Sí, con frecuencia
7. ¿Ha podido observar en sus colaboradores la iniciativa para mejorar los procesos de atención, reduciendo los costos, como usar hojas de papel reciclado, materiales y/o equipos reciclables?	SI	SI	SI	NO	REGULAR	REGULAR	SI	SI
8. ¿De 0 a 10 atenciones entregadas a sus colaboradores en un tiempo establecido, cual es el nivel de cumplimiento?	5	1	8	6	8	1	8	9

CAPÍTULO V

DISCUSION DE RESULTADOS

5.1. CONTRASTACIÓN DE LOS RESULTADOS DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

García O. (2013) En la investigación realizad: *“Análisis De La Gestión Del Recurso Humano Por Competencias y su Incidencia En El Desempeño Laboral Del Personal Administrativo Y De Servicios Del Instituto Superior Pedagógico Ciudad de San Gabriel”*, realizada en la Politécnica Estatal Del Carchi Tulcán – Ecuador, llega a las siguientes conclusiones:

CONCLUSIONES:

1. No se establecieron parámetros para el ingreso de personal a la institución, que determinen el perfil que se requiere y a la vez garanticen un buen desempeño en el desarrollo de sus funciones; como lo manifiesta el 82% del personal encuestado y la persona que se encarga del talento humano.
2. La gestión del talento humano en la institución no está en una estructura bajo procesos que conduzcan a aprovechar el potencial recurso humano con el que dispone; únicamente se realizan acciones aisladas para estos propósitos; durante la entrevista se verificó que no existe el departamento de recursos humanos con instrumentos técnicos.
3. El proceso de reclutamiento y selección del personal no se hace de manera técnica con instrumentos que permitan evaluar los conocimientos, habilidades y actitudes de los postulantes, y así seleccionar al mejor candidato. Por lo que entonces la selección del personal discrecional, el 64% del personal participante así lo indica.
4. No están definido los planes de capacitación y desarrollo que estén acordes a las necesidades institucionales que favorezcan a consolidar los conocimientos específicos para el desarrollo de

actividades, así como para el fortalecimiento de habilidades. Durante la encuesta y la revisión documental se verifica la ausencia de este plan.

Con los resultados Obtenidos

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos, en la pregunta 1, ¿Ud. ingresó a trabajar a esta institución mediante una convocatoria? y mostrado en el gráfico, el 54% de los encuestados manifiesta que no ingresó a trabajar mediante una convocatoria, lo cual nos demuestra que no ha habido un criterio técnico en la mayoría de los casos para contratar personal.

Así mismo en la pregunta N°6 ¿Luego de pasar las evaluaciones, cuando ingresó, lo capacitaron para las funciones que iba a desempeñar?, el 83% manifiesta que no recibió capacitación alguna. Y en la pregunta 11 (ver gráfico 11) manifiestan no haber recibido ninguna capacitación en el último año.

Discusión de la tesista

En la tesis que se cita el investigador señala en las conclusiones 1 y 3 que no existe un criterio técnico en la selección del personal, lo que se asemeja en sus resultados a esta investigación en tanto que el 54 % manifiesta que no entrego a trabajar mediante una convocatoria.

Por otra parte, en la conclusión 4 de la investigación citada el investigador señala que No se establecieron planes de capacitación y desarrollo de acuerdo a las necesidades institucionales que ayuden a consolidar los conocimientos específicos para el desarrollo de actividades, lo que coincide con nuestra investigación por cuanto el 83% manifiesta que no recibió capacitación.

CONCLUSIONES

1. Con la presente investigación se determina que existe relación de la gestión del talento humano con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Reg. Laboral 276 de la unidad de gestión educativa local Tocache de la Región San Martín 2019, por cuanto en la pregunta 6 de la entrevista dirigida a los directivos de la UGEL Tocache ¿Los colaboradores que están a su cargo cumplen con entregar en el tiempo requerido los trabajos que se les encarga? 4 de los 8 directivos encuestados consideran que los colaboradores cumplen de manera regular, este resultado tiene relación al tener en cuenta los gráficos 1 y 2 respecto al proceso de selección, y gráficos 6, 11 y 12 sobre capacitación, de la encuesta dirigida a los trabajadores, que manifiestan no haber sido contratados mediante una convocatoria y tampoco que hayan tenido una capacitación, y no haber recibido capacitaciones en el último año (ver gráfico 11). Así mismo teniendo en cuenta la contrastación, en la discusión de resultados, sobre la pregunta 1, 54% de los encuestados manifiestan no haber pasado por un proceso de selección, que de acuerdo al investigador es la razón del porqué de los resultados en el desempeño laboral de los colaboradores.
2. Se determinó que existe relación de la selección del personal con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la unidad de gestión educativa local Tocache de la Región San Martín 2019, mediante los gráficos 1 y 2 respecto al proceso de selección en tanto que un porcentaje alto 54% y 42% manifiestan no haber pasado por un proceso de selección y estar laborando por la recomendación que tuvieron de un conocido, esto está relacionado con el desempeño laboral que ha sido evaluado por los directivos, quienes manifiestan en la pregunta 6 que los colaboradores cumplen de manera regular con las labores que se les encarga.
3. Se determinó la relación de la recompensa al personal con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la unidad de

gestión educativa local Tocache de la Región San Martín, al analizar los gráficos 7,8,9,10, y promediar los resultados negativos obtenidos un 70.5 % se encuentra desmotivado, si relacionamos esto con los resultados de la evaluación del desempeño laboral, considerado como regular por la mitad de los directivos entrevistados, veremos que existe relación por el bajo desempeño laboral de los colaboradores

4. Se determinó la relación del desarrollo del personal con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la unidad de gestión educativa local Tocache de la Región San Martín, mediante las respuestas brindadas por los trabajadores ver gráficos (11, 12,) en los que un 71%, manifiestan no haber recibido capacitación en el último año, un 63 % manifiestan que no han recibido capacitaciones que le permiten hacer mejor su trabajo, ello se relaciona con la evaluación del desempeño de los colaboradores en la entrevista dirigida a los directivos el 50% de los entrevistados considera que el desempeño de los trabajadores es regular, y de acuerdo al investigador es un factor importante el desarrollo personal a través de capacitaciones, para que los colaboradores mejoren su desempeño

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a los directivos de la UGEL Tocache mejorar la gestión del talento humano de todos sus colaboradores por cuanto esto permitirá mejorar también el desempeño laboral en beneficio de los usuarios de la UGEL.
2. Se recomienda a los encargados de los procesos de Selección de Personal mejorar estos procesos, a través de exámenes y pruebas que definan mejor las características requeridas para los puestos de trabajo vacantes en la UGEL Tocache.
3. Se recomienda a los directivos de la UGEL Tocache, realizar una mayor gestión para mejorar el reconocimiento a la labor desempeñada de los colaboradores, como cartas de felicitación, resoluciones de reconocimiento, con el propósito de mejorar el desempeño laboral de los trabajadores.
4. Se recomienda a los directivos de la UGEL Tocache, gestionar talleres de capacitación para los trabajadores de manera más continua con el propósito de mejorar el desempeño laboral de los trabajadores

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Bedoya Sánchez E. (2005). *La nueva gestión de personas y su evaluación de desempeño en empresas competitiva*, Tesis de post grado. UNMSM.
- Bittel, L. (2000). "Administración de Personal". Traducción José Real Gutiérrez.
- Carrasco Diaz, Sergio (2005) Metodología de la Investigación Científica. Lima. Edit San Marcos.
- Chiavenato, I. (2009). Gestión de talento humano, 3a Edición. México: McGraw-Hill.
- Dolan (2007) *La gestión de los Recursos Humanos* 3° Edic. España McGraw-Hill.
- Lengua Pérez Cledys Mariela. (2008,). La gestión humana desde una mirada latinoamericana. *Recuperado de*
<https://www.gestiopolis.com/la-gestion-humana-desde-una-mirada-latinoamericana/>.
- Machicao, M. I. (2007). *Administración de Recursos Humanos en la Empresa*. Lima Peru: Edit. San Marcos.
- Freddy Castillo (2017) El liderazgo socialmente responsable y la creatividad de las organizaciones empresariales. *Recuperado de* <http://blog.pucp.edu.pe/blog/freddycastleillo/>
- García Obando Amanda Patricia (2013). *Análisis de la gestión del recurso humano por competencias y su incidencia en el desempeño laboral del personal administrativo y de servicios del Instituto Superior Pedagógico*. Tesis de grado. Universidad Politécnica Estatal del Carchi Tulcán – Ecuador.
- Gómez, M., D. Balkin, y R. L. Cardy. 2001. Dirección y Gestión de Recursos Humanos. 3ª edición. Madrid: Prentice Hall.
- Gómez Mejía, Luis R. Balkin David B. Cardy Robert L.(2001) Gestión de Recursos Humanos, 5° Edic. Madrid. Pearson Prentice Hall.

- Ghiselli. (1998). Administración del personal: Traducción José Real Gutiérrez.
- Herbert J. Chruden, Arthur W. Sherman, Jr. (1977). *Administración de personal*. México: Continental S. A.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. D. (2014). *Metodología de investigación*. D.F México: McGraw-Hill.
- Jiménez, D. (2007), Manual de recursos humanos. (2ºed). ESIC Editorial: Madrid.
- Robbins, S. (2006) Fundamentos de Comportamiento Organizacional. Mexico. Pearson Education.
- Salís Valverde, Priscila. — Segundo Berrospi, Jennifer Danitza. (2016) “La selección de personal y el Desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca. Huánuco. 2015. Recuperado de <http://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/UNHEVAL/1084/TAD%2000553%20S17>.
- Thompson Peteraf, Gamble Strickland, Administración *Estratégica*, 2012 Thompson 18va. McGraw-Hill. México.
- Urrego Angel Paola Marcelo (2016) *Incentivos al talento humano en Salud*. <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/VS/TH/1.estrategia-tarea-todos-incentivos-minsalud.pdf>
- Valentín Rodríguez, Hugo Américo (2017) *Gestión del Talento Humano y Desempeño Laboral del Personal de la Red de Salud Huaylas Sur*, 2016. Universidad Inca Garcilaso de la Vega.
- Vásquez, a. (2008). *Gestión de talento Humano* recuperado de <http://gth.bligoo.com.co/autores-recientes-definen-la-gestion-del-talento-humano#>.
- Wayne Mondy, R. (2012) Administración de Recursos Humanos. México Pearson Education.
- William David Rojas Medrano (2017) “Reconocimiento de los derechos laborales del trabajador del serenazgo y sus implicancias en el régimen

de la actividad privada del decreto legislativo n° 728” Recuperado de:
<http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/558/TESIS%20WILLIAM%20FINAL%20APROBADO%2021-10-2017>

ANEXOS

Anexo 1: Encuesta dirigida a los trabajadores del régimen laboral 276 de la Unidad de Gestión Educativa Local Tocache de la Región San Martín

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

E.A.P. ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Encuesta dirigida a los trabajadores del régimen laboral 276 de la Unidad de Gestión Educativa Local Tocache de la Región San Martín

Marque con un aspa (x) según corresponda a cada ítem, según la siguiente escala:

1=NO

2=SI

3=Un poco

N°	ÍTEMS	Valoración		
		1	2	3
1	¿Ud. ingreso a trabajar a ésta institución mediante una convocatoria?			
2	¿Ud. ingreso a trabajar a ésta institución a través de la recomendación de un conocido?			
3	¿Luego de presentar su currículum vitae Ud. pasó solamente por una evaluación?			
4	¿Luego de presentar su currículum vitae Ud. pasó por 2 o más evaluaciones?			
5	¿La o las evaluaciones que tuvo rendir para ingresar a laborar fueron muy exigentes?			
6	¿Luego de pasar las evaluaciones, cuando ingresó, lo capacitaron para las funciones que iba a desempeñar?			
7	¿Durante el tiempo que viene laborando ha recibido algún tipo de incentivos por hacer mejor su trabajo?			
8	¿Durante el tiempo que viene laborando ha recibido algún documento que lo felicite por su labor?			
9	¿Considera usted que la remuneración que percibe, justifica el esfuerzo y dedicación que le brinda a la institución?			
10	¿En pocas palabras se siente satisfecho con la remuneración que percibe?			
11	¿El director ha facilitado alguna capacitación en el último año para los trabajadores?			

12	¿Ha recibido de parte de la UGEL capacitaciones que ahora le permiten hacer mejor su trabajo?			
13	¿Cuándo se establecen nuevas normas, reglamentos, o nuevos procedimientos, la UGEL pone en conocimiento de los trabajadores?			
14	¿Son constante las ocasiones en las que los trabajadores tienen la oportunidad de confraternizar?			
15	¿Considera Ud., que en general los trabajadores de la UGEL desperdician recursos como papel, útiles de escritorio, materiales?			
16	¿Considera Ud., que en general los trabajadores de la UGEL dedican mucho tiempo a actividades, como chatear en el Facebook, WhatsApp, etc.?			
17	¿Considera Ud. Que algunos trabajadores demoran demasiado en dar trámite a los documentos?			
18	¿Considera Ud., que la UGEL, cumplió con alcanzar todos los objetivos, propuestos para el año anterior?			
19	¿La cantidad de atenciones que realiza cada trabajador es bastante alto comparado al año anterior?			

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

E.A.P. ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

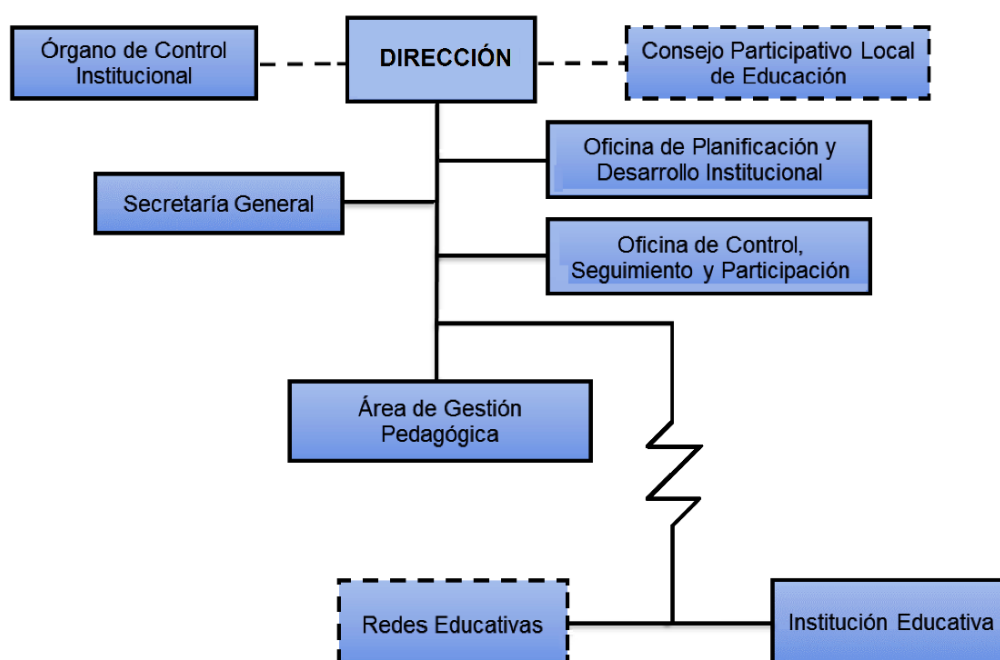
Guía de Entrevista dirigida a los directivos de la Unidad de Gestión educativa local Tocache de la Región San Martín con el propósito de conocer su apreciación acerca del Desempeño laboral de los colaboradores

1.- ¿Los colaboradores que están a su cargo hacen un adecuado uso de los equipos con los que laboran (Equipos de cómputo, escritorios, etc.)?

2.- ¿Los colaboradores que están a su cargo usan adecuadamente, sin desperdiciar los útiles de escritorio con los que laboran (Papeles, lapiceros, archivadores, etc.)?

- 3.- ¿Considera usted que los colaboradores que están a su cargo, dejan de hacer sus labores por ocupar su tiempo en actividades menos productivas como (conversar entre colegas, uso del internet, chat por Facebook, WhatsApp, etc.)?
- 4.- ¿Considera usted que los colaboradores que están a su cargo atienden con rapidez los requerimientos que se les hace?
- 5.- ¿Considera usted que a la fecha se están cumpliendo todos los objetivos y metas de la institución para el presente año?
- 6.- ¿Los colaboradores que están a su cargo cumplen con entregar en el tiempo requerido los trabajos que se les encarga?
- 7.- ¿Ha podido observar en sus colaboradores la iniciativa para mejorar los procesos de atención, reduciendo los costos, como usar hojas de papel reciclado, materiales y/o equipos reciclables?
- 8.- ¿De 0a 10 atenciones entregadas a sus colaboradores en un tiempo establecido, cual es el nivel de cumplimiento?

Anexo 2: Organigrama de la Unidad de Gestión Educativa Local



Anexo 3: Matriz de Consistencia

“Gestión del talento humano y desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Régimen Laboral 276 de la unidad de gestión educativa local Tocache de la Región San Martín 2019”

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología	Instrumentos
<p>General</p> <p>¿De qué manera la Gestión del talento humano se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Reg. Laboral 276 de la unidad de gestión educativa local Tocache de la Región San Martín 2019?</p> <p>Específicos</p>	<p>General</p> <p>Determinar la relación de la Gestión del talento humano con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Reg. Laboral 276 de la unidad de gestión educativa local Tocache de la Región San Martín 2019.</p> <p>Específicos</p>	<p>General</p> <p>Ho La Gestión del talento humano se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la unidad de gestión educativa local Tocache de la Región San Martín 2019.</p> <p>Ha La Gestión del talento humano no se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la unidad de gestión</p>	<p>1. Independiente</p> <p>Gestión del Talento Humano</p> <p>Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> Selección de Personal. Recompensa Desarrollo del Personal 	<p>Tipo y Nivel de Investigación</p> <p>Descriptiva:</p> <p>Se describirán propiedades y relaciones sin emitir juicio de las variables intervinientes.</p> <p>Enfoque</p> <p>Cualitativo: se procesará</p>	<p>Encuesta</p> <p>dirigida a los Trabajadores Administrativos del Reg. Laboral 276 de la unidad de gestión educativa local Tocache de la Región San Martín</p> <p>Con la finalidad de conocer la</p>

<p>¿De qué manera la selección del personal se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la unidad de gestión educativa local Tocache de la Región San Martín 2019?</p> <p>¿De qué manera la recompensa al personal se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la unidad de gestión educativa local Tocache de la Región San Martín 2019?</p>	<p>Determinar la relación de la selección del personal con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la unidad de gestión educativa local Tocache de la Región San Martín 2019.</p> <p>Determinar la relación de la recompensa al personal con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la unidad de gestión educativa local Tocache de la Región San Martín 2019.</p> <p>Determinar la relación del desarrollo del</p>	<p>educativa local Tocache de la Región San Martín 2019.</p> <p>Específicos</p> <p>H1La selección del personal se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la unidad de gestión educativa local Tocache de la Región San Martín 2019.</p> <p>H2La recompensa al personal se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la unidad de gestión educativa local Tocache</p>	<p>2. Dependiente</p> <p>Desempeño Laboral</p> <p>Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> • Eficacia • Eficiencia 	<p>información para cualificarla y poder explicarla.</p> <p>Diseño de la Investigación:</p> <p>La Investigación es no experimental – Transversal correlacional /causal</p> <p>A. Población</p> <p>Trabajadores 24</p> <p>B. Muestra</p> <p>n = 24</p>	<p>Gestión del Talento Humano.</p> <p>Entrevista:</p> <p>Dirigida a los directivos de de la unidad de gestión educativa local Tocache de la Región San Martín</p> <p>Para conocer el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Reg.</p>
---	--	--	--	--	---

¿De qué manera el desarrollo del personal se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la unidad de gestión educativa local Tocache de la Región San Martín 2019?	personal con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la unidad de gestión educativa local Tocache de la Región San Martín 2019.	de la Región San Martín 2019. H3 El desarrollo del personal se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la unidad de gestión educativa local Tocache de la Región San Martín 2019.			laboral 276 de la unidad de gestión educativa local Tocache de la Región San Martín
---	---	---	--	--	---